	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

## 1. OBJETIVO

Establecer el protocolo de atención a la ciudadanía para la prestación del servicio por medio de la herramienta Chat, mediante el cual se amplía la accesibilidad a la información de la entidad y se facilita la prestación del servicio a la ciudadanía en general y a los grupos de valor, optimizando así, las habilidades y capacidades operativas de los servidores públicos y colaboradores en la gestión de interacciones en tiempo real, por medio de canales virtuales.

## 2. ALCANCE

**Desde:** El contacto inicial con la ciudadanía a través del Chat y durante el desarrollo de la conversación.  
**Hasta:** El cierre de la atención brindada a través del servicio de Chat.

## 3. POLÍTICAS

- AC-MA-02 Política de Atención a la Ciudadanía.
- Las demás que se citan en el AC-PT-04 Protocolo de Atención a la Ciudadanía.
- Circular 005 de 2023.

## 4. ORIENTACIÓN

### Canal Virtual - Chat

El servicio de atención a la ciudadanía a través de este canal virtual - chat es brindado en jornada continua así:

**Hora de atención:** lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Chat:** Ofrece el servicio de atención chat a través de la línea (+57) 322 346 3504 mediante la aplicación empresarial denominada WhatsApp.

### Radicación por el Portal Web


Señor/señora XXXX, si tiene dificultades para utilizar el correo electrónico, le invitamos a utilizar un medio alternativo a través del cual podrá remitir su solicitud; para ello, deberá ingresar a través del siguiente **enlace:** <https://pqrsdf.urt.gov.co/#!>

### Por favor, seguir las siguientes instrucciones:

- Luego de ingresar al enlace, le sugerimos dar clic en el Botón "Registre su petición".
- Posteriormente, deberá diligenciar el formulario con todos los datos requeridos.
- En el recuadro del mensaje, debe describir el motivo de su solicitud, especificando la ubicación del predio y la información que sea necesaria para poder atender su consulta.
- En el botón "adjuntar" podrá realizar el cargue de los documentos o soportes que desee anexar.
- Por último, debe dar clic en el Botón "enviar".
- Le sugerimos esperar un momento hasta que el sistema arroje de manera automática un número de consecutivo que será asignado a su caso. Por favor, tome nota y conserve el número asignado.

Recuerde que:

- Los términos de respuesta a su solicitud se encuentran establecidos en la **Ley 1755 de 2015**.
- Puede consultar el estado de su petición o crear su petición a través del siguiente **enlace:** <https://pqrsdf.urt.gov.co/#!>

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

##### ¿Qué es el canal chat?

WhatsApp es una aplicación de descarga gratuita que se desarrolló para pequeñas y medianas empresas. El Canal Chat facilita las interacciones con la ciudadanía, dado que ofrece herramientas para automatizar, organizar y responder a los mensajes con inmediatez.

Entre las funciones que ofrece actualmente esta aplicación, se incluyen las siguientes:

- Perfil de empresa para mostrar información importante, como la dirección, el correo electrónico y el sitio web.
- Etiquetas para organizar y encontrar los chats y mensajes con facilidad.
- Herramientas de mensajería para responder de manera inmediata a los mensajes recibidos.

Fuente: WhatsApp. 2023. WhatsApp Preguntas Frecuentes. [En línea] 26 de septiembre de 2023. [https://faq.whatsapp.com/641572844337957/?locale=ca\\_ES](https://faq.whatsapp.com/641572844337957/?locale=ca_ES)

Mediante la plataforma de mensajería instantánea de WhatsApp, se brinda la facilidad a la ciudadanía de establecer comunicación en tiempo real con la entidad y de este modo solicitar información, orientación y todo lo relacionado con los trámites ofertados por esta.

La atención brindada a través de este canal se realiza de la siguiente manera:




A continuación, se desarrolla el contenido del flujo:

##### **PASO 1. Comunicación por parte de la ciudadanía:**

En este paso se recibe la comunicación o contacto inicial realizado por la ciudadanía en la aplicación de WhatsApp a través de la línea habilitada para el canal chat (57) 322 3463504.

##### **PASO 2. Mensaje de contestación automática:**

Este mensaje se encuentra predeterminado en la aplicación de WhatsApp y permite dar bienvenida a la ciudadanía. El mensaje incluirá la recomendación al usuario de esperar mientras se realiza la asignación del turno para su atención.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

**Nota 1:** Una vez se asigne el turno a los usuarios, se procederá a su atención según el orden de ingreso.

**Nota 2:** Si el mensaje de contestación automática no es enviado por el aplicativo, deberá remitirse de forma manual, reportándose la novedad al profesional asignado.


En el documento AC-MO-02 "Plantillas Atención Chat" están las plantillas para atención a la ciudadanía por el canal chat, dónde se encontrará la estructura para dar respuesta a las PQRSDF en cada uno de los pasos mencionados anteriormente.



#### PASO 3. Saludo, presentación y bienvenida:

Por medio de este guion se saluda a la ciudadanía indicando que este es un canal de atención de la Unidad de Restitución de Tierras junto con el nombre y el apellido del colaborador que le está atendiendo.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

## 4. ORIENTACIÓN

### Guion:

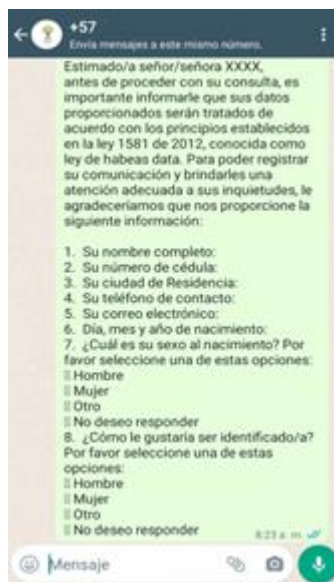
Muy buenas tardes. Gracias por comunicarse con nuestro servicio de chat. Mi nombre es (Insertar nombre y apellido de quien realiza la atención), profesional de Atención a la Ciudadanía de la Unidad de Restitución de Tierras. Le agradecemos que, por favor, califique el servicio prestado por este medio al final de nuestra conversación.

**Nota:** La siguiente pregunta solamente se realiza si, una vez iniciada la interacción, la ciudadanía no ha planteado su consulta: al inicio de la interacción ¿Cuál es el motivo de su consulta?




### PASO 4. Tratamiento de datos personales:

Para este momento, se utiliza el modelo de guion del documento AC-MO-02 "Plantillas Atención Chat". En el numeral 3 del anterior documento, se solicita a la ciudadanía la autorización para el tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.



**Nota 1:** Es muy importante que los datos aportados por la ciudadanía correspondan únicamente a la información de quien se está comunicando; en este caso, se recomienda reiterar a la ciudadanía el envío de sus datos como consultante.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

En caso de que la ciudadanía no desee aportar sus datos personales, se validará si estos no son necesarios para los fines de su consulta. Si los datos no se requieren para validar su información, no se le exigirá el suministro de estos. En caso de que los datos sean necesarios para consultar sus trámites, debe informarse a la ciudadanía sobre el motivo por el cual debe aportar la información requerida.

**CONTINGENCIA:** Sobre los chats que son contestados, pero que por motivos de alguna situación de contingencia no puedan ser resueltos, deberá indicarse a la ciudadanía sobre los inconvenientes presentados, dejando marcado el chat como “No leído” y posteriormente, será fijado al inicio del listado de chats.

##### Posibles situaciones de contingencia:

- Fallas en el aplicativo de WhatsApp que impidan enviar o recibir mensajes.
- Por alguna novedad, evento o actividad programada por parte de la entidad y que requiera ser atendida con prioridad.

**Nota 2:** La falla en aplicativos de consulta no es una causal para que este servicio no sea prestado y en caso de que esto se presente, será necesario informar a la ciudadanía sobre los inconvenientes ocasionados, indicando que tan pronto se restablezca el servicio se retomará su atención. Esta atención se registrará como **gestión 1** quedando abierta y no efectiva. Posteriormente y tan pronto se restablezca el servicio, se realizará una segunda comunicación con la ciudadanía, siendo ingresada en el formulario como una **gestión 2**.

Las novedades del servicio que impidan o imposibiliten la atención dentro del horario establecido por este canal deberán ser reportadas de forma inmediata a la Coordinación y al profesional de seguimiento vía correo electrónico con los soportes pertinentes y con esto definir las acciones que sean necesarias para superar la contingencia.

**Nota 3:** Ningún chat se podrá dejar abierto; todos se deben cerrar el mismo día entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. Si se reciben más chats luego del horario estipulado, por ejemplo 5:01 p.m., se atiende al siguiente día hábil respetando el orden en que llegó.

Como norma general, los chats no se deben fijar. Las respuestas se deben dar al siguiente día hábil a las 8:00 a.m. Sin embargo, los chats se podrán fijar cuando son priorizados en casos especiales en los que por alguna situación específica no se logra resolver de fondo la consulta, por tanto, se deberá llevar a cabo todo el protocolo de atención hasta su cierre solicitando calificación del servicio y guion de despedida. Esta interacción se registrará como una **gestión 1** en estado abierto y no efectiva.

A la ciudadanía se le explica el motivo por el cual se finalizará el chat y el motivo por el que no podrá ser resuelto, estableciendo los compromisos para solucionar su caso e indicando que se retomará la atención nuevamente al día hábil siguiente a partir de las 8:00 a.m. En estos casos, el chat debe quedar fijado para garantizar que está siendo priorizado y debe ser el primero al que se brindará la atención, indicando las gestiones que se están adelantando para atender su caso. Esta segunda interacción se registrará como una **gestión 2**.


##### PASO 5. Preguntas orientadoras e información:

**Preguntas filtro:** El colaborador deberá realizar las preguntas necesarias de manera concreta y amable para identificar las necesidades de la ciudadanía. Para ello, se recomienda el uso de expresiones formales así: “Por favor”, “gracias por su aclaración”, “Señor o Señora, puede aclararme la siguiente duda sobre su consulta”, “Tengo la siguiente duda sobre su consulta”, “por favor puede indicarme lo siguiente”.

##### PASO 6. Validación de la información:

Siempre que sea posible o necesario, se indicará a la ciudadanía que su información o lo referente al motivo de su consulta tendrá que ser verificado y para que esto sea posible, se recomienda solicitarle a la ciudadanía que, por favor, espere en línea, mientras se llevan a cabo las gestiones pertinentes en lo relacionado con su consulta.

- La permanencia en espera debe solicitarse amablemente, justificando el motivo de ausencia por parte del colaborador.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- Si el tiempo de espera se prolonga, es importante retomar la interacción informando que será necesario tomarse un tiempo adicional, justificando el motivo de ausencia por parte del colaborador e indicando el progreso de su consulta.
- Al retomar la interacción, agradecer a la ciudadanía y en caso de una extensa demora, ofrecerle disculpas por el tiempo esperado, siempre informando el motivo de la ausencia.

**El colaborador utilizará los siguientes guiones para informar a la ciudadanía:**

- Estamos validando su información, por favor, permanezca en línea.
- Continuamos validando su información, por favor, permanezca en línea.
- Estamos validando su información con el área encargada, le agradecemos por su paciencia y le solicitamos, por favor, estar atenta/o a nuestra comunicación durante el transcurso del día de hoy.
- **Anexo:** (En caso de que el tiempo de espera sea superior a un día, es importante informarle a la ciudadanía sobre las dificultades presentadas e indicarle que se establecerá contacto en el siguiente día hábil, posteriormente, se deberá cerrar la interacción solicitando la calificación del servicio. En este caso, se deberá llenar el formulario como NO efectiva y se debe dejar abierta, es decir, quedará guardada, por tanto, la atención se realizará al día hábil siguiente **Gestión 2**).
- Muchas gracias por su amable espera en la línea.

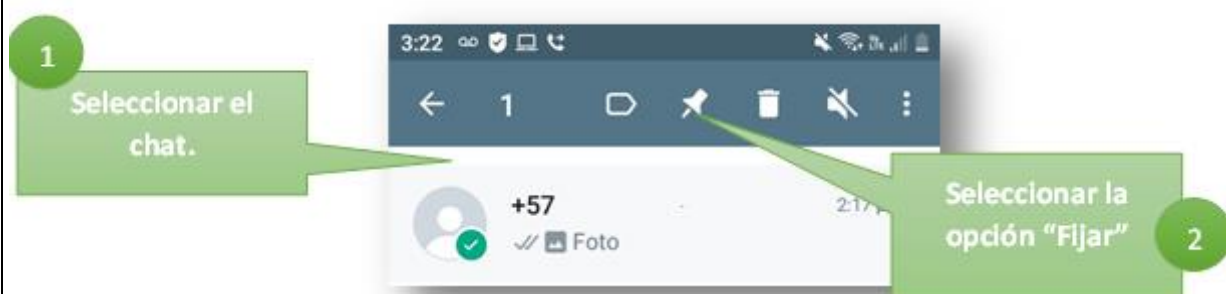
**Nota 1:** Para el chat, las interacciones iniciadas y que no hayan sido cerradas en debida forma, por motivo de omisión del colaborador o debido a una situación especial justificable, se registrará en el formulario debidamente, dejando las observaciones por las cuales no se dio el cierre correcto. La siguiente interacción que retoma la conversación inicial, deberá iniciar con el guion de saludo establecido y se retomará la atención en el orden en que se venía brindando; asimismo, se ofrecerá disculpas a la ciudadanía explicando lo sucedido y en caso de que no conteste inmediatamente, se le preguntará si desea continuar con la interacción.

**Nota 2:** Todas las interacciones que ingresan dentro del horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., deben ser atendidas y debidamente finalizadas conforme con los procedimientos establecidos en el protocolo.


#### Tiempos de espera:

Es importante controlar los tiempos de espera y de respuesta a la ciudadanía, procurando que estos no excedan los 30 minutos. No obstante, si el tiempo es superior debido a que por la naturaleza de la comunicación es necesario requerir apoyo de otras oficinas o dependencias, se deberá informar a la ciudadanía acerca de esta circunstancia.

Para el caso del chat, en las situaciones que no sea posible establecer un plazo fijo de espera, se recomienda indicar a la ciudadanía que su consulta será atendida en el transcurso del día conforme con los tiempos de respuesta del área encargada. Posteriormente, este chat deberá ubicarse en la parte superior de la bandeja utilizando la herramienta de "fijado".



**Nota 3:** En los casos que no haya respuesta inmediata, debido a que el profesional encargado del trámite no pueda suministrar la información o requiera de un plazo adicional para brindar la información requerida, será

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 7 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

necesario registrar en el formulario de trazabilidad para la atención brindada, las novedades presentadas explicando el motivo por el cual fue necesario extender el tiempo de la atención.

Una vez explicada a la ciudadanía la razón de la prolongación de la respuesta, el colaborador receptor de la consulta deberá realizar un breve resumen de la interacción, aclarando el motivo por el cual se establece la comunicación, ofreciendo una justificación relacionada con el motivo por el que no fue posible suministrar lo requerido por la ciudadanía en el momento de la comunicación inicial, ofrecer disculpas e informar lo pertinente. Este registro se ingresará en el formulario como una **Gestión 1**.

Para proceder con el cierre de la interacción se debe garantizar que la ciudadanía haya quedado satisfecha con todas sus dudas e inquietudes.

#### PASO 7. Orientación a la Ciudadanía:

De acuerdo con las preguntas planteadas por la ciudadanía y la información que ha sido validada, se procede a dar respuesta a la consulta suministrando toda la información requerida.

Después, se procederá a verificar que la ciudadanía comprenda la información y a validar la existencia de posibles inquietudes adicionales que estuvieran relacionadas con el objeto de la solicitud presentada por la ciudadanía.

El colaborador deberá leer atentamente los comentarios o inquietudes, sin interrumpir y esperar a que la ciudadanía termine de escribir o de expresar sus intereses, con el fin de responder a cada comentario y pregunta formulada durante la interacción.

Para el caso del chat, cuando se identifique que la ciudadanía presenta una limitación en la lectura, escritura o comprensión del contenido del texto debido a una discapacidad cognitiva, visual o sordoceguera que incida en la comprensión de las inquietudes propuestas y sus respuestas, o, en los casos que se evidencien dificultades para la lectura de la información, se recomienda solicitar a la ciudadanía el correspondiente permiso para el uso de notas de voz. Para lo anterior, se remite el siguiente guion:

#### ¿Usted me autoriza para que yo pueda enviarle un audio?

En caso de que la ciudadanía esté de acuerdo con el envío del audio, este deberá contener el siguiente guion:

- Muy buenas tardes, Señor/Señora, le agradezco por su autorización para el envío de este audio. Le recuerdo que se está comunicando con la Unidad de Restitución de Tierras, le habla (Indicar el nombre y apellido del colaborador). Luego, brindar la información solicitada.
- Cuando se hayan enviado los audios necesarios para garantizar la entrega de la información, inmediatamente, se preguntará: ¿Tiene alguna duda en relación con la información brindada en los audios?

**Nota 1:** Cada audio tendrá una extensión máxima de 1 minuto y será remitido en un lenguaje claro, utilizando un tono de voz adecuado, hablando despacio, vocalizando, sin tutear, ni utilizar anglicismos o coloquialismos y su contenido deberá brindarse en coherencia con el motivo de la consulta.


También es importante tener en cuenta la formulación de una sola pregunta por cada mensaje enviado y esperar hasta que la ciudadanía responda la pregunta remitida antes de plantear una nueva pregunta.

**Nota 2:** Las preguntas jurídicas deben ser atendidas por un profesional jurídico. En caso de no ser posible la respuesta inmediata, se enviará el enlace para la radicación del correspondiente derecho de petición.

#### PASO 8. Calificación del servicio:

Una vez la ciudadanía confirme estar satisfecha con la información brindada, se recomienda remitir el guion para la calificación de la atención que se prestó por medio de este canal.

#### Guion de calificación:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 15
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-06
	PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Según la amabilidad del profesional que le ha atendido el día de hoy, le agradecemos que, por favor, califique el servicio prestado por este medio, de acuerdo con la siguiente medida:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente



La ciudadanía podrá realizar la calificación en formato de número o de texto.

En caso de que la ciudadanía califique el servicio como “Regular” o “Malo”, se le solicitará amablemente a la ciudadanía que, por favor, informe sobre el motivo de su calificación y, a partir de esto, el colaborador procederá en la realización de la acción de mejora pertinente. En caso de ser necesario, ofrecer disculpas a la ciudadanía.

Le agradecemos por su calificación, recuerde que trabajamos para mejorar por usted.

#### PASO 9. Cierre de la Atención:

Una vez brindada toda la información requerida por la ciudadanía, se realizarán las siguientes preguntas en el orden propuesto a continuación:

- ¿Tiene alguna duda respecto de la información brindada?

Luego de que la ciudadanía responda a la anterior pregunta, se procede a realizar el siguiente interrogante:

- ¿Hay algo más en lo que podamos atenderle?

En caso de que la ciudadanía haya solicitado más información, se realizan nuevamente las dos preguntas anteriores y adicionalmente se plantea la siguiente pregunta:

- ¿Ha sido clara toda la información que le hemos indicado?


Cuando la ciudadanía manifieste estar satisfecha, se procede a realizar el cierre de la conversación con alguna de las siguientes respuestas:

- Con mucho gusto.
- Ha sido un gusto atenderle.
- Quedamos prestos a sus futuras inquietudes.

En caso de que la ciudadanía remita buenos deseos u otros comentarios de agradecimiento indicar el siguiente guion:

Muchas gracias por sus buenos deseos, ha sido un gusto servirle.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 9 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

**Nota 1:** Si en los siguientes 30 minutos, no se recibe respuesta a alguna de las preguntas anteriores, el colaborador realizará dos veces, con un intervalo máximo de 30 minutos, la siguiente pregunta:

##### ¿Se encuentra en línea?

Posteriormente, debe esperar 30 minutos adicionales y remitir el siguiente guion en mensajes separados:

- Para nosotros fue un gusto atenderle.
- Esta conversación ha sido finalizada de forma automática por nuestra plataforma de servicio. Si desea contactarnos nuevamente usted podrá enviarnos otro mensaje en nuestro horario de atención de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 5 p.m.
- Guion de despedida (ver guion de despedida)

**Nota 2:** De acuerdo con lo anterior, en los casos en que no se reciba respuesta, el servidor público tendrá un plazo máximo de 90 minutos para dar cierre a la interacción con la ciudadanía.

#### PASO 10. Guion de despedida:

Se recomienda agradecer a la ciudadanía por la calificación recibida y, por último, se remite el siguiente guion para cerrar la conversación de chat:

Muchas gracias por comunicarse con la Unidad de Restitución de Tierras, recuerde que estaremos prestos para brindar atención a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o felicitaciones, recuerde también, que puede contactarnos vía Teams a través del correo electrónico [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co), o en nuestros medios de atención telefónica en Bogotá marcando desde celular con el indicativo (+601) 4279299, PBX general (+601) 3770300 y la línea Nacional Gratuita 01 8000 124212, así como nuestro servicio de chat WhatsApp (+57) 322 346 3504, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Adicionalmente contamos con el siguiente medio de radicación a través del correo electrónico [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co) o el link en la página web <https://pqrsdf.urt.gov.co/#/>, le deseamos un excelente día.

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada 

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

##### Botón de difusión para consulta de estado de proceso

Este botón ha sido creado con la finalidad de que la ciudadanía que cuenta con un proceso de restitución con la entidad pueda registrarse y acceder por este medio para validar o consultar el estado de su trámite; por tanto, antes de finalizar la llamada, el colaborador, realizará una invitación a la ciudadanía indicando el uso de este medio, de acuerdo con el siguiente guion:

Señor o señora, tenga presente que, si desea obtener información sobre el estado de su proceso, puede acceder a través del portal web <https://servicios.urt.gov.co/> para que conozca nuestro botón de consulta del estado actual del proceso de restitución de tierras.

**Nota: La información solo se divulga a la ciudadanía que cuente con un ID de Restitución de Tierras.**

El colaborador informará a la ciudadanía cómo se crea una cuenta para consultar el estado actual de su proceso de acuerdo con los siguientes pasos:

- Ingresar a la página web: <https://servicios.urt.gov.co/>
- El usuario deberá autenticarse para recibir la información referente al estado de su trámite.
- Si la ciudadanía no cuenta con usuario y contraseña, éste deberá realizar el registro de sus datos diligenciando los siguientes campos:
  - Primer Nombre
  - Segundo Nombre
  - Primer Apellido
  - Segundo Apellido
  - Tipo de Documento
  - Número Documento
  - Fecha de expedición
  - País residencia
  - Dirección
  - Número Celular
  - Correo electrónico
- Crear contraseña con la que accederá a la cuenta que está creando.
- Le llegará un correo que le informará la creación de su usuario con un link de acceso que le permitirá autenticarse.

**Nota: Si la persona registrada no tiene ninguna solicitud vigente, no podrá acceder al Sistema y le saldrá un mensaje con instrucciones para acceder a la oficina más cercana para consultar información relacionada.**


- Si tiene una solicitud vigente, aparecerán 3 preguntas de seguridad relacionadas con información que tiene la unidad para poder dar acceso.
- Si contesta las preguntas de forma correcta, el sistema aprueba el ingreso y le mostrará el ID de su solicitud y el estado en que se encuentra.
- Una vez visualizado su estado, debe cerrar la sesión del navegador.

**NOTA:**

- **Solo aplica para ciudadanías que tengan un proceso de restitución y por tanto un ID de la solicitud.**
- **El colaborador informará a la ciudadanía cómo se crea una cuenta para consultar el estado actual de su proceso, llevando a cabo el paso a paso del proceso establecido.**

##### Almacenamiento de las interacciones Chat

Este procedimiento debe realizarse una vez haya sido finalizada la interacción, luego de remitirse el último guion de despedida.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 11 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN


Para realizar la copia de seguridad de las interacciones que son recibidas a través del chat, se deben tener en cuenta los pasos que se describen a continuación:

- Ingresar al chat y desde el dispositivo móvil, dirigirse a la barra superior donde se encuentra el botón de tres puntos a la derecha ubicados en la barra superior, posteriormente, seleccionar “Más” y luego ingresar a “Exportar Chat”.
- Al habilitarse la opción de exportado, ingresar a través de la aplicación de Outlook.
- Posteriormente, se habilitará el correo electrónico, por tanto, deberá remitirse a la dirección [chat.atenciadadano@urt.gov.co](mailto:chat.atenciadadano@urt.gov.co).
- Dar clic en “Enviar”.
- Regresar a la bandeja del chat WhatsApp y dirigirse al chat que fue exportado inicialmente.
- Seleccionar el chat que fue exportado y dirigirse a la barra superior derecha el botón de tres puntos
- Seleccionar en el menú: "Archivar Chat".
- Verificar en los espacios “archivados” que el procedimiento se haya realizado de manera adecuada.

Este procedimiento de exportación será realizado al día hábil siguiente de la atención brindada por este canal, exceptuando, las interacciones con configuración de mensajes temporales por un periodo máximo de 24 horas las cuales, deberán exportarse inmediatamente al momento de su cierre, por tanto, el colaborador que se encuentra realizando la atención en este canal, deberá adelantar la gestión pertinente, para garantizar que esta interacción sea exportada.

#### Procedimiento de Exportado:

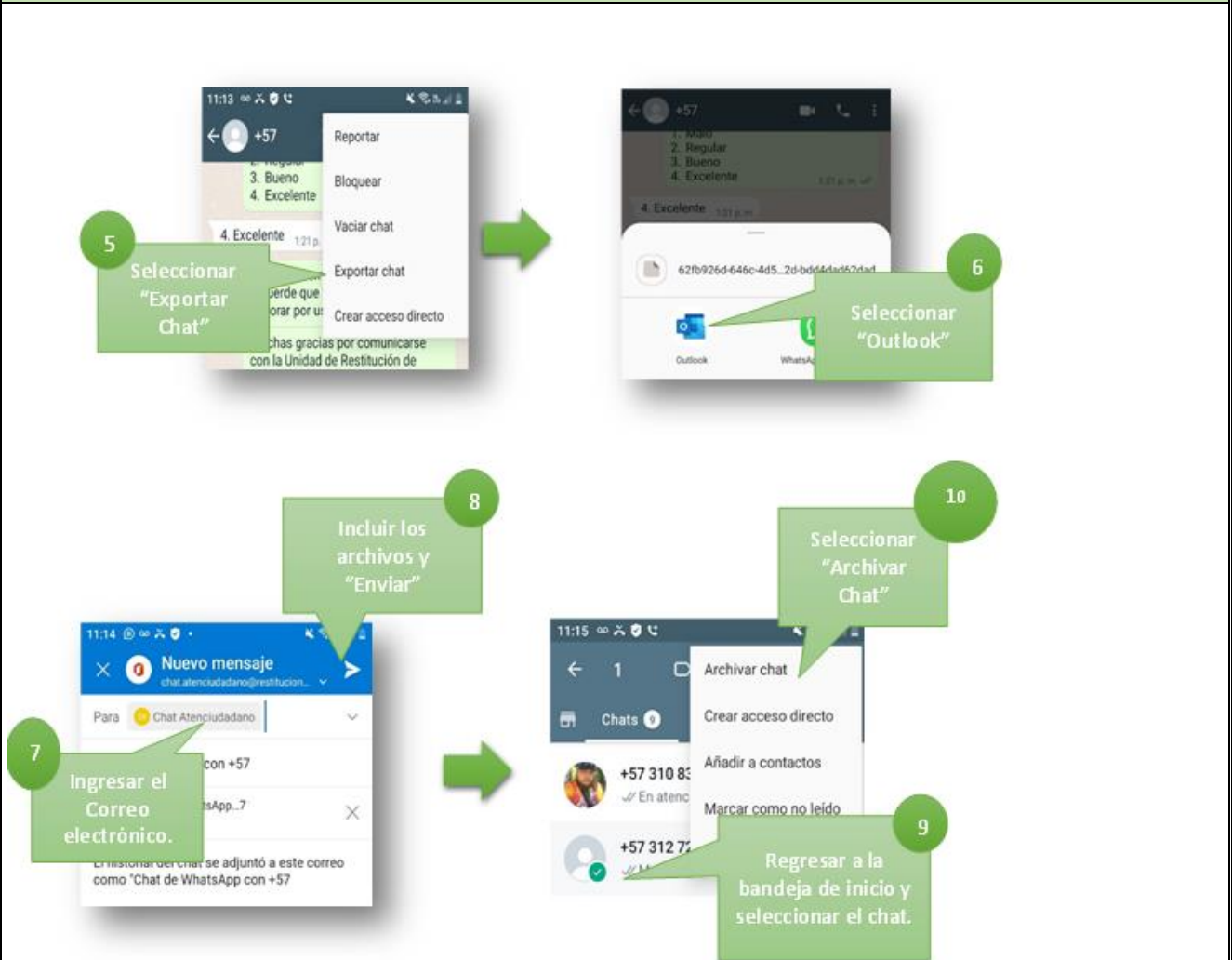


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 12 DE 15
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-06
	PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN




Es importante tener en cuenta que, el correo electrónico [chat.atenciadadano@urt.gov.co](mailto:chat.atenciadadano@urt.gov.co) fue creado con el único propósito de almacenar el contenido de las interacciones realizadas a través de este canal Chat WhatsApp. Adicionalmente, se ha creado el correo electrónico [atencionalciudadanourt@gmail.com](mailto:atencionalciudadanourt@gmail.com) para la creación de copias de respaldo, como parte de las medidas de seguridad de la información sobre la atención realizada en el canal chat.

#### Radicación de PQRSDF

En caso de ser necesario, tomar las PQRSDF de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 00818 de 2022 de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - UAEGRTD y conforme a los protocolos del Atención a la Ciudadanía, para lo cual, estas PQRSDF serán radicadas por medio del gestor documental DOCMA seleccionando el canal de radicación "Chat", posteriormente, el soporte de recibido será enviado a la ciudadanía a través del correo de [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co) a la dirección electrónica aportada para su notificación.

#### Acciones de Anticipación:

- Revisar que los dispositivos y aplicaciones necesarias, funcionen correctamente.
- Validar la conexión a Internet.
- Ubicarse en un espacio cómodo y con iluminación.
- Consultar el modelo de plantillas predeterminadas que contengan los guiones, respuestas tipo y generalidades sobre las consultas más frecuentes (AC-MO-02 Plantillas Atención Chat).
- Conocer las novedades del servicio, tener claridad de la información, trámites y servicios de la entidad.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 13 DE 15</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-06</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- Disponer de archivos, directorios o herramientas que permitan el acceso a consultas o información general relacionada con la entidad.
- Utilizar los protocolos de etiqueta y evitar el uso de mayúsculas sostenidas.
- Validar que la ciudadanía haya obtenido toda la información requerida.
- En caso de que la ciudadanía plantee preguntas sobre información que ya se le hubiera suministrado, reiterar copiando de nuevo el mensaje o elaborando una nueva redacción en palabras más simples y comprensibles.
- Retroalimentar a la ciudadanía las veces que se requiera garantizando que la información sea comprendida.


#### Recomendaciones Generales:

- La información y orientaciones serán brindadas por el colaborador de acuerdo con las inquietudes requeridas por la ciudadanía realizando una comunicación con lenguaje claro, calidad humana y no revictimización, que permita prestar el servicio teniendo en cuenta necesidades y características propias de los grupos de valor en razón a su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica, y capacidades especiales, conforme se establece en los diferentes enfoques descritos en la Ley 1448 de 2011.
- El colaborador debe informar a la ciudadanía de forma clara y sencilla, las generalidades y requisitos del proceso de Restitución de Tierras en Colombia, en el marco de la **Ley 1448 de 2011** y la **Ley 2078 de 2021**.
- Brindar orientación general, números telefónicos y direcciones de las oficinas de restitución de tierras (nivel central y territorial), y entidades que forman parte del SNARIV cuando sea pertinente.
- En caso de que se requiera, establecer puentes de contacto cuando la ciudadanía solicita colaboración para entablar comunicación con direcciones territoriales y dependencias del Nivel Central.
- Realizar uso adecuado de las reglas ortográficas, puntuación y redacción.
- Evitar el uso de anglicismos, coloquialismos y modismos que puedan transmitir un mensaje confuso.
- Realizar siempre una lectura detallada de la información y de los datos que la ciudadanía suministra a través del canal.
- Hacer uso de los guiones establecidos durante toda la interacción.
- Atender la comunicación de chat colocando en práctica los principios de trato digno, calidad humana y no revictimización.
- Toda interacción requiere un cierre, por tanto, al iniciar una interacción, esta debe ser atendida hasta garantizar la satisfacción de la necesidad requerida.
- Se sugiere separar la información por párrafos cortos y cada párrafo, debe ser enviado en mensajes separados y de forma continua.
- Es importante realizar una lectura previa antes de enviar la información, procurando llevar a cabo las respectivas correcciones en redacción, puntuación y ortografía.
- No presionar a la ciudadanía para que suministre información o brinde respuesta a las preguntas, para evitar la revictimización y entender los aspectos fundamentales de atención y el enfoque diferencial en relación con los diferentes grupos poblacionales.
- Mantener de forma ordenada la secuencia de la orientación, respondiendo cada mensaje a la ciudadanía.

#### Comunicaciones Internas:

Cuando las áreas y grupos de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas soliciten generar una comunicación o invitación, se debe realizar bajo los siguientes criterios:

- Las áreas y grupos de la UAEGRTD deberán hacer el envío al GGASC de la publicación, mínimo 10 días hábiles previo a la fecha requerida del envío.
- Debe contener información de contacto del área o dependencia, para que la ciudadanía se comunique si se presentan dudas e inquietudes. (Correo electrónico del profesional o teléfono de contacto del área o dependencia)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 14 DE 15
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-06
	PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- Bases con la información de la ciudadanía a quien se le remitirá la comunicación. (Teléfonos de contacto e información general).
- Plantillas o imágenes de la información o evento a enviar.
- La capacidad máxima del archivo no debe ser mayor de 20 MB.
- Indicar en el correo la fecha requerida de publicación de la comunicación o evento dado que la capacidad máxima de envío es de 300 mensajes por día

Una vez recibida la publicación se remite a la Coordinación GGASC para su conocimiento y respectiva aprobación de envío.

Para esta solicitud los profesionales del canal chat, realizan la descarga del aplicativo WAPI en el computador, el cual tiene como objetivo realizar el envío de mensajes masivos.


#### ¿Qué es Wapi?

Es una herramienta que tiene como objetivo ofrecer a las empresas el envío masivo por medio de mensajes de WhatsApp. A través de esta herramienta los profesionales pertenecientes al canal Chat podrán agilizar sus actividades diarias en relación con los tramites de comunicaciones internas.



#### Pasos para realizar el envío por medio de Wapi:

- Abrir el chat y luego abrir la extensión de Wapi en el navegador.
- Se exportan los números del Excel del convertidor y se adjuntan en la opción numbers.
- Se establece el mensaje que se desea enviar en la opción Message.
- Se realiza el envío por medio de la palabra Send.
- La capacidad máxima de envío es de 300 mensajes por día.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 15 DE 15
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-06
	PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN



El profesional del canal Chat, deberá realizar el respectivo exportado del mismo y lo envía por correo electrónico al solicitante del área o dependencia que corresponda con copia a la coordinadora del GGASC.

**Nota:** El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía únicamente será encargado de enviar las piezas gráficas, invitaciones o comunicaciones, no brindará información adicional sobre la comunicación enviada.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- AC-MA-02 Política de atención a la ciudadanía
- AC-PT-04 Protocolo de atención a la ciudadanía
- AC-MA-01 Manual atención a la ciudadanía.
- AC-MO-02 Plantillas para atención a la ciudadanía por el canal chat.

#### 6. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

Participaron en la elaboración:

Katherine Pérez Perdomo (Coordinadora– Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC)  
 Daniela Morera Tocasuche (Contratista – Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC)  
 Natalia Yaneth González Burgos (Contratista – Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC)

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS

Documento nuevo que tiene como propósito definir los lineamientos para atender a la ciudadanía a través del canal chat mediante la aplicación WhatsApp