	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 1 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023


<b>1. OBJETIVO</b>
<p>Brindar las herramientas, lineamientos y orientaciones para que los servidores públicos o colaboradores utilicen las pautas, conductas y procedimientos que se requieren para la satisfacción de la ciudadanía y/o grupos de valor que se comunican con la entidad mediante el canal telefónico y a través del servicio de videollamada Web con la aplicación Microsoft Teams, garantizando un proceso digno de atención oportuna, humanizada y de calidad.</p>

<b>2. ALCANCE</b>
<p><b>Desde:</b> El momento en que inicia la comunicación.  <b>Hasta:</b> La despedida y cierre de la atención.</p>

<b>3. POLÍTICAS</b>
<p>AC-MA-02 Política de Atención a la Ciudadanía  AC-PT-04 Protocolo de Atención a la Ciudadanía</p>

<b>4. ORIENTACIÓN</b>
<p><b>Canal Telefónico</b></p> <p>Este servicio comprende la recepción de las llamadas telefónicas que ingresan a la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas - URT durante el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. en jornada continua, a través de la línea nacional gratuita 01 8000 124212 o la línea fija (+57+601) 4279299 y el PBX (+57+601) 3770300 Extensiones 1550, 1551, 1552 y 1553.</p> <p>Cada vez que se recibe una llamada en las líneas establecidas, se realiza una atención inicial por la operadora que le permitirá a la ciudadanía el contacto a través de una extensión directa o marcando la opción "0", que, a su vez, lo remitirá de manera automática con el profesional que atenderá su llamada.</p> <p>El objetivo de este servicio es orientar a la ciudadanía y atender consultas en relación con la oferta institucional de la Unidad de Restitución de Tierras. Asimismo, por este medio se realizará la radicación y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF dando cumplimiento a la política pública para la atención a la ciudadanía y/o población víctima del conflicto armado interno.</p> <p><b>Aplicativos necesarios para la atención telefónica:</b></p> <p><b>I. Login ETB:</b></p> <p>A través de este aplicativo se genera el ingreso y salida de llamadas telefónicas. El Servidor Público o Colaborador deberá ingresar al siguiente enlace <a href="https://201.245.193.97/Login/">https://201.245.193.97/Login/</a> denominado aplicativo Call Center.</p> <p><b>Nota:</b> Aparecerá el mensaje "La conexión no es privada"; el servidor público o colaborador deberá dar clic en "Configuración Avanzada" y luego dar clic en "Continuar a 201.245.193.97".</p> <p><b>II. Red Box:</b></p> <p>Es una herramienta destinada para realizar la escucha y descarga de llamadas telefónicas.</p> <p><b>III. Servicio Inbound:</b></p> <p>Este servicio permite la recepción de llamadas que ingresan a través del canal telefónico para brindar orientación, información y trámite a las solicitudes de la ciudadanía sobre su caso puntual cuando se trata de víctimas del conflicto armado interno o sobre información general de la Entidad.</p> <p><b>IV. Servicio outbound:</b></p> <p>Es una estrategia en la que se realiza la comunicación con la ciudadanía desde la Entidad a través de las</p>

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

extensiones 1550, 1551, 1152 y 1553, las cuales están dispuestas por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía para que, a través de llamadas telefónicas de salida desde la Entidad, sea necesario establecer nuevamente contacto por necesidad de su consulta, o bien, porque se haya caído la llamada o por la naturaleza de su requerimiento.

##### V. Videollamada

##### ¿Qué es Microsoft Teams?

Teams es una herramienta de Microsoft, cuya aplicación de colaboración ha sido creada para el trabajo híbrido y que facilita la comunicación por medio de videollamadas y del envío de mensajes.

Definición tomada de: Microsoft, Support. 2023. Microsoft. Introducción a Microsoft Teams. [En línea] 26 de septiembre de 2023. <https://support.microsoft.com/es>

Este servicio permite la comunicación simultánea mediante una llamada de audio y video en tiempo real. El propósito de este medio de atención es ofrecer a la ciudadanía una interacción que garantice un servicio más personalizado al permitirle observar la imagen en video de los servidores públicos y colaboradores.

Para acceder al servicio de videollamada, se utiliza la herramienta Microsoft Teams ingresando a través del correo electrónico [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co) en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. en jornada continua.

##### Contenido


A través de este protocolo se brindan herramientas y lineamientos que se encuentran orientadas a los servidores públicos y colaboradores para que, durante la comunicación establecida a través de las líneas del canal telefónico con la ciudadanía, brinde un servicio humanizado eficiente, diligente y oportuno, generando acciones transformadoras a partir de estrategias de atención basadas en los siguientes mandatos:



La atención a la ciudadanía mediante este canal se encuentra orientada a generar acciones basadas en la calidad del servicio. Para que esto sea posible, se establece en el presente protocolo que el servidor público o colaborador tenga claridad de lo siguiente:

- VI.** Reconozca el contexto poblacional y de los grupos de interés que son atendidos a través de las líneas del canal telefónico.
- VII.** Comprenda el flujo de la atención y cada uno de sus momentos.
- VIII.** Implemente los lineamientos orientados hacia la calidad, eficiencia y humanización en el servicio a partir de las atenciones más recurrentes por este canal y la forma en que se debe brindar la

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- atención en cada caso.
- IX. Utilice las herramientas necesarias para brindar una atención orientada hacia la satisfacción de las necesidades y particularidades de la ciudadanía y/o grupos de interés que se comunican por este canal.
  - X. Conozca el proceso de radicación, orientación e información de PQRSDF.

Este protocolo inicia desde el primer contacto con la ciudadanía y finaliza en el cierre de la llamada, ejecutándose en cada momento de la atención, describiendo la forma más idónea para brindar un trato respetuoso, digno, cálido, dispuesto, con una actitud de servicio, empatía y amabilidad al momento de la interacción que se genera con el acto de comunicación por este medio, entre la Entidad y la ciudadanía.

Los lineamientos aquí establecidos se han desarrollado a partir de aspectos clave de los enfoques psicosocial, diferencial y de género que buscan reorientar el quehacer del servidor público y del colaborador hacia un servicio que considere el enfoque de acción sin daño, que dignifique a la ciudadanía y mitigue la revictimización. Lo anterior, se logra a través de procedimientos y gestiones en este canal que busquen garantizar la satisfacción y resolución de fondo a las necesidades planteadas por la ciudadanía, teniendo en cuenta las características de los grupos de valor de la entidad y su diversidad.

##### 1. Contexto poblacional atendido por medio del canal telefónico

Para garantizar la prestación de un servicio capaz de legitimar, visualizar y reconocer los grupos de valor que se comunican por este canal, será necesario reconocer que la ciudadanía atendida por este medio tiene características diversas, por tanto, dicha atención y orientación tendrá en cuenta estas condiciones particulares de acuerdo con las necesidades que puedan presentarse en el momento y con base en un servicio sin distinción de género, respetando la libertad u orientación sexual, pertenencia étnica, la condición social, la profesión, el origen nacional o familiar, la lengua, el credo religioso, la opción política o filosófica, la edad o si se trata de personas con capacidades especiales; es decir, se deben aplicar los principios de justicia y ponderación.

La atención por medio de este canal pretende reconocer las particularidades individuales en relación con aspectos asociados a la condición socioeconómica, edad, género, etnia, orientación sexual, y, si se trata de personas con capacidades especiales; por tanto, el servicio prestado comprenderá acciones que puedan mitigar esquemas de discriminación con ocasión de los hechos victimizantes por causa del conflicto armado, dando una solución de información u orientación oportuna a favor de la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés que se comunican con la entidad.

A partir del enfoque de género, será importante desarrollar actitudes basadas en la observación y la visibilización tanto de las mujeres como de los hombres y de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. Por tanto, durante la atención en el canal telefónico y el servicio de videollamadas Teams será indispensable el trato digno, la calidad humana, la no revictimización y la no discriminación.

De acuerdo con estas particularidades, se establecen a continuación las acciones y/o estrategias que el servidor público o colaborador podrá usar durante la atención telefónica a fin de generar una mayor eficacia y efectividad en la prestación del servicio por medio de este canal:

##### Grupo de Valor

##### Estrategias para la atención


##### Atención población étnica

1. De acuerdo con la interacción, validar si su español es fluido y en caso de que pueda comprender el idioma español se preguntará de forma respetuosa:

Señor o Señora, por favor, me indica: ¿Es comprensible la información que le estoy brindando?

De ser necesario, preguntar si requiere que la orientación que se brinda sea entregada más despacio, siempre buscando las palabras más sencillas para su comprensión y procurando confirmar que la información le esté siendo

MC-MO-05  
V.4


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
<b>Capacidades especiales</b>	<p>clara.</p> <p>Es importante que el servidor público o colaborador procure asegurarse de que la información está siendo comprendida por la ciudadanía; de lo contrario, será necesario reiterar o avanzar a la siguiente estrategia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Preguntar si se encuentra con un acompañante que pueda realizar la traducción: <p>Señor o Señora, por favor, me indica: ¿Si Usted se encuentra acompañado o acompañada?</p> <p>¿La persona que lo está acompañando podría traducir la información que le estoy brindando?</p> <p>¿Usted desea que yo hable con la persona que lo está acompañando para que pueda realizar la traducción de la información que solicita?</p> </li> <li>3. Únicamente, utilizar la palabra “Indígena”, para hacer referencia a las personas que pertenecen a un pueblo indígena y en caso de que, la persona ostente algún título de autoridad y lo haya manifestado dentro de la comunicación, es importante utilizarlo para dirigirse a él o a ella.</li> </ol> <p>Al identificar una condición en la que la ciudadanía presente capacidades especiales, ya sea porque se logra evidenciar en la llamada o porque la ciudadanía lo expresa, es importante siempre preguntar, pidiendo su consentimiento antes de realizar cualquier gestión o emprender alguna acción.</p> <p>El servidor público o colaborador se debe cuidar de generar una mayor barrera a su condición, sin generar una sobreprotección o actitudes que demuestren lástima o usar expresiones que puedan ser tomadas como incapacitantes.</p> <p>A través del servicio de <i>videollamada</i>, será posible acudir a otros recursos como el chat, graficar, dibujar, compartir la pantalla para utilizar imágenes u otras fuentes que puedan facilitar la comprensión de la información que se brinda a la ciudadanía de acuerdo con la capacidad especial que presente.</p> <p>A continuación, se brindan herramientas para los servidores públicos o colaboradores que atienden el canal telefónico, las cuales serán útiles ante las personas que se comunican por este canal y que presentan capacidades especiales. En consecuencia, se propone tener en cuenta las siguientes orientaciones:</p> <p><b>Auditiva:</b> Al identificar que la persona no escucha o en caso de manifestar esta limitación, se recomienda elevar el tono de voz de manera moderada sin gritar.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que la comunicación se dificulte al punto de que la ciudadanía no pueda escuchar la información, se le preguntará si se encuentra con un acompañante: <p>Señor o Señora, por favor, me indica: ¿Si Usted se encuentra acompañado o acompañada en este momento?</p> <p>¿Usted desea que yo hable con la persona que lo está acompañando para brindarle la información que le estoy indicando?</p> </li> <li>2. En caso de que la persona se encuentre sola, se sugiere procurar el registro de sus datos y proponerle la comunicación a través de una videollamada o por medio del canal chat siendo este un medio escrito que podría facilitarle la interacción.</li> </ol>

MC-MO-05  
V.4


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
	<p>3. Vocalizar, utilizar un lenguaje claro y fluido, hablar en un tono de voz moderado, utilizando frases breves y concisas.</p> <p><b>Visual:</b> Evitar solicitarle que realice alguna acción por su cuenta, procurando brindar toda la información de manera detallada.</p> <p>1) En caso de que sea necesario que la ciudadanía tome nota sobre alguna información específica preguntarle:</p> <p>Señor o Señora, ¿Usted desea escribir la información que le estoy indicando?</p> <p>No preguntar si “puede” escribir, puesto que, esta expresión podría generar una comprensión negativa e incapacitante.</p> <p><b>Si se identifica una posible condición cognitiva es importante utilizar un lenguaje claro sin juzgar la capacidad intelectual, puesto que podría limitar la retención, memoria de información y comprensión de esta, por lo que se recomienda mantener la calma y la paciencia, haciendo preguntas que permitan validar si la ciudadanía comprende lo informado.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evitar redundancias y procurar la concreción.</li> <li>2. Repetir la información las veces que sean necesarias, buscando palabras diferentes para expresar la orientación que se pretende transmitir.</li> <li>3. En caso de que sea posible, sugerir que la ciudadanía escriba información muy concreta, dictando despacio y con concreción para que, al tomar nota, pueda comprender mejor o recordar lo informado.</li> </ol> <p><b>Mental psicosocial:</b> Si se logra identificar que la persona podría presentar una psicopatología o posible cuadro psiquiátrico (esquizofrenia, bipolaridad o cualquier otra) trate a la persona con respeto y consideración; en el caso de que se perciban expresiones que denotan que la persona requiere de la intervención de un profesional, se sugiere solicitar apoyo al profesional que pueda atenderle.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tratar con neutralidad y naturalidad, evitando reiterar su diagnóstico o hablando sobre el mismo.</li> <li>2. Cuidar de la información que se brinda, puesto que, esta podría generar un estado de crisis.</li> <li>3. Escuchar con atención y respeto, sin interrupciones.</li> </ol> <p><b>Movilidad:</b> Escuchar con respeto, no sugerirle desplazamientos innecesarios, procurando brindar orientación e información buscando que la entidad visibilice su condición dejando por escrito su situación.</p>
<p><b>Niños, Niñas y Adolescentes</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es importante brindar la atención solicitada, asegurándose que se encuentre en compañía de una persona mayor de edad.</li> <li>2. Escuchar atentamente el motivo de su consulta y verificar que no se encuentra en una situación de vulnerabilidad realizando las siguientes preguntas:</li> </ol> <p>Nombre del NNA, ¿En este momento se encuentra solo o en compañía de un adulto? Para verificar que está siendo acompañado de un adulto responsable, por favor, puede comunicarme a esta persona.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. En los campos del registro se deberá relacionar los datos del adulto y en la descripción de la consulta se dejará la observación que quien requirió la información es menor de edad.</li> </ol>
<p><b>Enfoque de Género, Orientaciones</b></p>	<p>Es importante, tener en cuenta que, en algunos casos, la ciudadanía con orientaciones sexuales e identidades de género diversas se identifican con su nombre identitario, el cual, podría ser diferente al que se encuentra en su documento</p>

MC-MO-05  
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 6 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

##### **Sexuales e identidades de Género diversas**

de identidad y, por tanto, se le debe nombrar sin tutear y con respeto por su nombre identitario, preguntando o pidiendo permiso si está de acuerdo en ser llamado como señor o señora.

Si, por equivocación, se dirigiera por el nombre del documento de identidad, ofrecer disculpas e indicar la rectificación de su nombre.

De requerir la radicación de una PQRSDF, preguntar si está de acuerdo en que, dentro de este contenido, se haga alusión a su identidad sexual.

Realizar la atención conforme al protocolo sin ningún tipo de discriminación, distinción o acción que pueda generar acciones revictimizantes.

##### **Personas mayores**

1. No tutear, ni utilizar diminutivos o expresiones como: “anciano”, “viejo”, “viejito” o “abuelito”.
2. Utilizar un lenguaje sencillo, hablando pausado y solicitando retroalimentación sobre la información que se suministró para garantizar que haya sido comprendida.
3. En caso de que la persona mayor no logre la comprensión de la información preguntar:

Señor o Señora, o el pronombre que la ciudadanía determine, por favor, me indica: ¿Si usted se encuentra acompañado o acompañada en este momento?

¿Usted desea que yo hable con la persona que lo está acompañando para brindarle la información que le estoy indicando?

#### 2) Flujo de la atención telefónica

Este paso a paso le permite al servidor público o colaborador ponerse en contexto y ubicarse en el orden de la atención, garantizando así, el cumplimiento del protocolo y brindando un servicio idóneo a la ciudadanía. Debido a lo anterior, el siguiente flujo se organiza en seis momentos que inician con el saludo y el uso de guiones, terminando con el cierre y la despedida, llevando a cabo un cierre efectivo en la atención.




Fuente: Presentación canal telefónico GGASC.

Para la atención brindada a través del canal telefónico y mediante el servicio de videollamadas Teams, se

MC-MO-05  
V.4

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 7 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

deben tener en cuenta los seis momentos que se indicarán a continuación:

- **PRIMER MOMENTO: SALUDO**

Tan pronto el teléfono da el aviso del ingreso de la llamada, el servidor público o colaborador utilizará el guion de bienvenida, saludando con su nombre y apellido e indicando la entidad a la cual se está comunicando.

**Guion de bienvenida:**

Le doy la bienvenida a la Unidad de Restitución de Tierras. Mi nombre es **(Nombre y Apellido del colaborador)**, ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Para mí es un gusto atenderlo Señor (a) **(Nombre de la ciudadanía)**. ¿En qué le puedo servir o colaborar?

**Videollamada:** Se utilizará el guion anterior; sin embargo, el citado guion deberá quedar registrado al momento en que el servidor público o el colaborador haya solicitado la autorización de grabación por medio de la aplicación Microsoft Teams, para lo cual, deberá emplear el siguiente enunciado:

Señor o Señora, para efectos de seguridad y calidad de esta videollamada procedo a iniciar la grabación de esta comunicación.

- **SEGUNDO MOMENTO: TRATAMIENTO DE DATOS**

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, ley de Habeas Data, el servidor público o colaborador solicitará la autorización del tratamiento de los datos utilizando el siguiente guion:

**Guion de autorización para el tratamiento de los datos:**

Señor o Señora, antes de dar continuidad a su consulta, para el registro de esta llamada ¿Usted nos autoriza al tratamiento de sus datos personales de acuerdo con los principios consagrados en la Ley 1581 de 2012?

A continuación, se solicitarán los datos personales de acuerdo con el formulario de registro, esta información debe ser ingresada de forma completa tal y como es suministrada por la ciudadanía:

- Nombre y apellido
- Número de cédula
- Fecha de nacimiento (día, mes y año)
- Número de contacto celular y/o fijo
- Ciudad de residencia


**Videollamada:** Para la autorización del tratamiento de datos se utilizará el guion anterior.

- **TERCER MOMENTO: MOTIVO DE LA COMUNICACIÓN**

La información de este momento hace referencia a la duda o inquietud específica en la que se centra la motivación de la ciudadanía para establecer comunicación con la entidad. En ese orden de ideas, será importante que el servidor público o colaborador atienda a esta consulta de acuerdo con las siguientes acciones:

- El servidor público o colaborador validará el sentido de la consulta y, con base en la validación, brindará de manera clara y sencilla la información u orientación solicitada, en congruencia con la oferta institucional y misionalidad de la URT.
- De ser necesario, informará sobre el estado de las PQRSDF o tomará los derechos de petición

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 8 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y normas vigentes, de conformidad con los lineamientos del canal telefónico.

- Establecerá los puentes de contacto una vez la ciudadanía solicita colaboración para entablar comunicación con las direcciones territoriales y dependencias del nivel central.
- Suministrará números telefónicos y direcciones de las oficinas de restitución de tierras (nivel central y territorial), y entidades que forman parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas - SNARIV cuando sea pertinente.

**Videollamada:** Para este momento, se tendrá en cuenta la descripción anterior.

##### • CUARTO MOMENTO: TIEMPO DE ESPERA

Se solicitará a la ciudadanía la espera en línea cuando por la naturaleza de la consulta, el servidor público o colaborador necesite validar información o adelantar alguna gestión específica. Para ello, deberá informarle a la ciudadanía sobre la gestión que va a realizar utilizando el siguiente guion:

Señor o Señora, permítame un momento en línea. Estoy verificando la información.

El servidor público o colaborador seleccionará la opción de llamada en modo MUTE/HOLD mientras se procede con la validación, con el fin de que, durante la espera, la ciudadanía no tenga que escuchar sonidos de fondo.

Al retomar la llamada, el servidor público o colaborador deberá agradecer a la ciudadanía por su permanencia en la línea, indicando, además, la información que ha validado durante la espera utilizando el siguiente guion:

Señora o Señora, agradezco su amable espera en línea. (Indicar la información validada)

En caso de requerir un tiempo prolongado durante la espera, se recomienda retomar, al menos cada 3 minutos la llamada indicando a la ciudadanía el siguiente guion:

Señor o Señora, agradezco su permanencia en la línea, continuamos validando su información, por favor, permítame un momento más.

**Cuando se pierde la comunicación:** Es posible que, al retomar la llamada agradeciendo la espera en línea, no se logre respuesta por parte de la ciudadanía, por tanto, se le indicará posteriormente, el siguiente guion:

Señor o Señora ¿se encuentra en línea?

Se realizarán tres intentos, y si la ciudadanía responde indicando que se encuentra en la línea, se dará continuidad a la atención; de lo contrario, la comunicación se dará por terminada de acuerdo con el siguiente guion extendido para protocolo de finalización de llamada:


Por falta de interacción se finaliza esta llamada, agradecemos que se comunique a nuestra línea nacional gratuita 01 8000 12 42 12 o en Bogotá 427 9299, a nuestra línea de servicio de chat vía WhatsApp 322 346 3504, o si tiene alguna petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencias o felicitación le recordamos los canales de atención a través de nuestra página web [www.urt.gov.co](http://www.urt.gov.co), o si lo desea podrá contactarse por este medio nuevamente.

**Videollamada:** Para este momento, se tendrán en cuenta la descripción anterior. Sin embargo, cuando se requieran las esperas en línea, se utilizará la opción de: "Micrófono Silenciado".

##### • QUINTO MOMENTO: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

MC-MO-05  
V.4



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 9 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Sin ninguna excepción, el servidor público o el colaborador deberá solicitar en todas las llamadas la calificación del servicio de acuerdo con el siguiente guion:

Señor o Señora, antes de finalizar esta llamada le solicito que califique mi atención de acuerdo con la percepción del servicio brindado. Por favor, me puede informar qué tan satisfecho se encuentra siendo:

4. EXCELENTE
3. BUENO
2. REGULAR
1. MALO.

Si la calificación que asigna la ciudadanía es buena, regular o mala, se indicará el siguiente guion:

Señor o Señora, agradezco su calificación, por favor me indica ¿Qué puedo hacer para que mi servicio sea excelente?

A partir de esta respuesta, se valida si la ciudadanía presenta alguna otra inquietud y se procurará adelantar las demás gestiones que se requieran a fin de resolver de fondo sus dudas y garantizar su satisfacción.

Una vez atendido lo pertinente y siendo validado que todas las orientaciones hayan sido claras, se solicitará nuevamente la calificación, con el propósito de asegurar que la ciudadanía ha mejorado esta percepción en relación con el servicio brindado.

- **SEXTO MOMENTO: CIERRE Y DESPEDIDA**

En este momento, el servidor público o colaborador deberá confirmar y asegurarse que, la orientación e información brindada haya sido clara para la ciudadanía, adicionalmente, solicitará la calificación del servicio y procederá a la finalización cordial de la llamada de acuerdo con el siguiente orden:

**Pregunta 1 para confirmación de la información brindada:** Señor o Señora, ¿Fui claro(a) con la información que le he brindado?

**Pregunta 2 para confirmación de otras posibles preguntas:** Señor o Señora, ¿Hay algo más en lo que podamos atenderle?

**Después de afirmar la comprensión de la información indicarle:** ¡Fue un gusto atenderle Sr. o Sra.! (mencionar el nombre de la ciudadanía).


**Botón de difusión para consulta de estado de proceso:**

Este botón ha sido creado con el fin 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. En consecuencia, el servidor público o colaborador promoverá mediante invitación antes de finalizar la llamada, el uso de este medio de acuerdo con el siguiente guion:

Señor o señora, recuerde que contamos con nuestro botón de seguimiento para consultar el estado de su trámite de restitución a través del siguiente link: <https://servicios.urt.gov.co/>

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

El colaborador informará a la ciudadanía cómo se crea una cuenta para consultar el estado actual de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 10 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

su proceso de acuerdo con los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página web: <https://servicios.urt.gov.co/>
2. La persona deberá autenticarse para recibir la información referente al estado de su trámite.
3. Si la persona 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
4. Crear contraseña con la que accederá a la cuenta que está creando.
5. 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.**

6. Si tiene una solicitud vigente, aparecerán 3 preguntas de seguridad relacionadas con información que tiene la Unidad para poder dar acceso.
7. 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.
8. 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.**

**Videollamada:** Para este momento, se tendrán en cuenta los pasos y guiones mencionados anteriormente y, al finalizar la interacción, se le indicará a la ciudadanía que se dará finalización a la grabación, dando por cerrada esta videollamada de acuerdo con el siguiente guion:

Con su autorización procedo a finalizar esta videollamada, dando por terminada la grabación.

**Despedida:**


Después de obtenida la calificación y una vez ha brindado la información de ruta de seguimiento al estado del proceso, se procederá a remitir el guion corto de despedida:

Fue un gusto atenderlo señor(a) mencionar el nombre de la ciudadanía(a). Le habló (nombre del colaborador URT), que tenga buen día.

#### 3) Lineamientos para la atención mediante el canal telefónico y videollamada.

Durante la atención telefónica, podrían presentarse diferentes escenarios o situaciones en las que es necesario

MC-MO-05  
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 11 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

realizar gestiones tendientes a resolver las dudas, inquietudes o consultas que son elevadas en la llamada. Estas acciones buscan garantizar la satisfacción y resolver de fondo lo requerido durante la comunicación, dando un cierre que permita asegurar que se logró resolver todo lo manifestado por la ciudadanía. De presentarse un caso donde la ciudadanía exprese su inconformidad sobre los avances de su proceso y su comportamiento sea irrespetuoso o amenazante, deberá seguir los pasos señalados en el documento AC-MO-04 “Guion de llamadas irrespetuosas, hostiles y/o amenazantes” recibidas por el canal telefónico de la entidad.

Mediante el canal telefónico y el servicio de videollamada, se ha implementado un mecanismo de gestión a través del cual se garantiza que todas las acciones adelantadas durante la interacción logren la efectividad en el servicio. Este mecanismo de gestión permite demostrar si en el primer contacto con la ciudadanía no se logra atender de fondo a sus necesidades, debido a que el servidor público o colaborador no obtiene una respuesta inmediata por parte de la oficina en el territorio de quien depende la información para orientar a la ciudadanía, por ende, se tendrá que establecer contacto nuevamente o llevar a cabo alguna otra gestión, hasta lograr una solución al requerimiento ciudadano.

En ese sentido, se describe a continuación la finalidad de estas acciones y el mecanismo que se utilizará teniendo en cuenta que, cada gestión deberá ser registrada en los formularios dispuestos como herramientas de recolección de la información de la ciudadanía que se comunica a través de este canal:

**Gestión 1:** Es el primer registro de contacto de la ciudadanía. FORMULARIO CANAL TELEFONICO GESTION #1: <https://forms.office.com/r/XLtmx32mt1>

Esta quedará cerrada y será efectiva siempre que se logre atender de fondo todas las necesidades expuestas por la ciudadanía; por el contrario, quedará abierta y no será efectiva cuando sea necesario proceder a otras acciones para atender de fondo este caso.

**Gestión 2:** Solamente se adelantará y diligenciará siempre y cuando la primera gestión no haya sido resuelta de fondo. FORMULARIO CANAL TELEFONICO GESTION #2: <https://forms.office.com/r/KBGA4bb3ZB>

**Gestión 3:** Solamente se adelantará y diligenciará siempre y cuando la segunda gestión no haya sido resuelta de fondo. FORMULARIO CANAL TELEFONICO GESTION #3: <https://forms.office.com/r/xAWGbv9RTC>

Para proceder a una segunda gestión, es necesario que la primera gestión sea registrada en el formulario con estado “abierta” y “no efectiva”. Lo mismo sucederá cuando la segunda gestión no logre resolver de fondo la consulta elevada por la ciudadanía. La gestión solamente podrá cerrarse hasta que se haya dado una solución clara y coherente con lo requerido inicialmente por la ciudadanía.


#### Estados de las gestiones

Los estados de estas gestiones permitirán hacer seguimiento al registro, a partir del cual se demostrará que en dicho contacto no se logró resolver la consulta. En consecuencia, se ingresará en la herramienta de la forma descrita a continuación y, por tanto, no podrá encontrarse en un orden diferente:

- **Abierto y no efectivo:** Cuando no se logra resolver de fondo la atención y siempre que el registro se encuentre abierto, tendrá que tipificarse como no efectiva.
- **Cerrado y efectivo:** Cuando se logra resolver de fondo la atención y siempre que el registro se encuentre cerrado, tendrá que tipificarse como efectivo.

En caso de presentarse inconsistencia en los estados de estos registros, el profesional de seguimiento emitirá

MC-MO-05  
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 12 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

una alerta al servidor público o colaborador, requiriendo que se adelanten las gestiones pertinentes.


Dichos estados no podrán superar un día hábil por cada gestión, luego, el servidor público o colaborador, tendrá máximo un día hábil para dar el cierre y garantizar la satisfacción de la ciudadanía. Entonces, si la gestión 1 ha quedado abierta, el servidor público o colaborador tendrá hasta el día hábil siguiente para resolver la inquietud ciudadana mediante una segunda gestión; pero, si este caso aún no es solucionado en dicha gestión, tendrá nuevamente un día hábil para resolverlo en la tercera gestión y dar el cierre definitivo.

#### Situaciones probables en la atención telefónica y videollamada

En ese sentido, se propone a continuación, las situaciones más frecuentes que podrían presentarse durante la atención y el proceder frente a estas:

Situación	Lineamiento
<b>Traslado de comunicación con territorial</b>	<p>Cuando por solicitud de la ciudadanía o por la naturaleza de la consulta elevada se requiera poner en contacto a la ciudadanía con la oficina en territorio que se encuentra adelantando su trámite, se procederá a realizar las siguientes gestiones:</p> <p><b>Escenario 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servidor público o colaborador le solicitará a la ciudadanía la espera en línea utilizando el guion correspondiente y, posteriormente, procederá a realizar mínimo tres intentos para establecer contacto con la oficina territorial.</li> <li>2. Cuando la oficina atienda esta llamada, el servidor público o colaborador deberá informar el motivo de la transferencia y solicitar el nombre y apellido de quien está contestando.</li> <li>3. Retomará la llamada con la ciudadanía indicando el nombre y apellido de la persona que lo atenderá y el número de la extensión a la cual será transferido. Posteriormente, deberá solicitar la calificación del servicio e indicar el guion de despedida y, posteriormente, hacer la transferencia.</li> <li>4. El Servidor Público o Colaborador, registrará la llamada en estado “abierta” y “no efectiva”, esto debido a que tendrá que realizar una segunda gestión a través de la cual se pondrá en contacto con la ciudadanía nuevamente para confirmar que su llamada fue transferida y atendida con éxito, preguntando si requiere algo más en relación con su solicitud, mediante el siguiente guion: <p><b>Outbound:</b> Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es (Indicar el nombre y apellido), me estoy comunicando de la Unidad de Restitución de Tierra, por favor, podría comunicarme con la señora o el señor (indicar el nombre y apellido de la ciudadanía).</p> <p>Señor o señora, es un gusto saludarlo. Le informo que el motivo de mi llamada se debe a que en la última comunicación realicé la transferencia con la oficina en (indicar la sede) y quisiera saber si fue atendido o si tiene alguna otra inquietud que pueda resolverle.</p> <p>En caso de que la ciudadanía no presente ninguna otra inquietud, se le indicará el guion de calificación del servicio y de despedida.</p> </li> <li>5. Esta gestión 2 se registrará en estado efectiva y cerrada.</li> </ol>

MC-MO-05  
V.4


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 13 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
	<p><b>Escenario 2</b></p> <p>En caso de establecer contacto con la ciudadanía y de manifestar que la transferencia no fue exitosa, se procederá a un segundo intento de transferencia, dejando esta segunda gestión reportada como no efectiva y en estado abierto.</p> <p>De igual forma, se solicitará la calificación y se indicará guion de despedida antes de transferir la llamada.</p> <p>Nuevamente, se tendrá que realizar un intento de establecer contacto con la ciudadanía, siendo esta una tercera gestión. Para ello, se utilizará el guion de llamada outbound y en caso de que no se hubiera logrado la transferencia en la segunda gestión, se realizará un nuevo intento, pero de no lograrse comunicación con la oficina, ese mismo día se radicará una PQRSDf y finalmente, se dará cierre de forma efectiva de este caso.</p> <p><b>Escenario 3:</b></p> <p>Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor en las diferentes oficinas territoriales, se prestará articulación y apoyo por parte del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía – GGASC para enviar un correo electrónico al enlace encargado, con la finalidad de que este pueda contestar en el transcurso del mismo día, con el objetivo de poder cerrar la interacción y así no obstaculizar la debida gestión de conocer el estado del proceso por motivos de no poder transferir la llamada en el momento inmediato de la interacción por causas ajenas.</p>
<b><i>Cuando la consulta pudiera ser competencia de otra entidad</i></b>	<p>Al remitir a la ciudadanía a otras entidades según sea su consulta, primero se debe indagar si es víctima del conflicto armado.</p> <p>Una vez se corrobore que la ciudadanía no es víctima de abandono o despojo forzado de predios conforme lo establece el Artículo 75 de la Ley 1448 de 2011, se le informará el motivo por el cual se le remitirá a otra entidad indicando con claridad, el propósito misional y competencia de la URT.</p>
<b><i>Cuando la PQRSDf se encuentra vencida</i></b>	<p>Si la PQRSDf que consulta la ciudadanía se encuentra fuera de términos se procederá a realizar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar a través de STRATEGOS y DOCMA el estado de la PQRSDf y su fecha de respuesta.</li> <li>• Corroborar con el responsable del equipo de analistas de datos que lleva el registro de PQRSDf entrantes y salientes, para confirmar su estado.</li> <li>• Validar con la DT o dependencia responsable, las actuaciones y gestiones adelantadas por el responsable sobre esta petición; confirmar el motivo por el que no se le ha respondido y solicitar que se informe la fecha estimada para resolverla. Esta acción de comunicación se realizará en un máximo de 3 intentos. Si no se logra el contacto, se avanzará al siguiente paso.</li> <li>• Indicar a la ciudadanía toda la gestión adelantada, ofrecer disculpas por las demoras en la respuesta y sugerirle la radicación de un Reclamo.</li> </ul>
<b><i>Cuando la consulta se trata de información sobre la RUTA de</i></b>	<p>Cuando la ciudadanía se ha comunicado indicado que se encuentra interesada en iniciar su proceso de restitución con la URT, se tendrán en cuenta los siguientes pasos:</p>

MC-MO-05  
V.4


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 14 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
<b>restitución</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguir el protocolo establecido y luego de contar con su número de cédula de ciudadanía, validar en el sistema si se encuentra registrado como titular de un trámite de restitución.</li> <li>2. En caso de que no estar registrado, se realizarán las preguntas filtro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Usted es víctima de abandono o despojo forzado de tierras por causa de los grupos al margen de la ley como la guerrilla o los paramilitares?</li> <li>• ¿En qué año ocurrió el despojo o abandono forzado del predio?</li> <li>• ¿Dónde se encuentra ubicado el predio que desea reclamar ante la URT?</li> <li>• ¿Usted sabe si su predio fue registrado por medio de Escritura pública, compraventa y/o títulos?</li> <li>• ¿El documento con el que se registró su predio se encuentra a nombre suyo?</li> <li>• ¿El grupo que ocasionó los hechos de violencia fue la guerrilla o los paramilitares?</li> <li>• ¿Usted o su familia ya cuentan con un proceso de Restitución de Tierras con nosotros? Es decir, ¿alguna vez, han presentado la solicitud con la Unidad de Restitución de Tierras sobre este mismo predio que consulta?</li> </ul> </li> <li>3. Una vez validada la información, se explicarán las etapas del proceso de restitución, indicando los documentos que debe aportar según las respuestas de la ciudadanía e informar los datos de ubicación, horarios y líneas de atención de la oficina donde podrá presentar su solicitud de inscripción del predio en el registro de tierras.</li> <li>4. Dar continuidad a los guiones establecidos.</li> </ol>
<b>Quando la ciudadanía solicita postular su hoja de vida o desea consultar la oferta de empleos</b>	<p>Se indicará el correo electrónico <a href="mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co">atencionalciudadano@urt.gov.co</a> para que pueda remitir su hoja de vida, aclarando que esta será trasladada al área encargada, que se encargará de consignarla en un banco de hojas. En consecuencia, el envío de dicho documento no compromete a la entidad a iniciar un proceso de selección o contratación.</p> <p>También se invitará a consultar la oferta de empleo a través del enlace <a href="https://www.urt.gov.co/es/web/guest/oferta-de-empleos">https://www.urt.gov.co/es/web/guest/oferta-de-empleos</a> indicando que podrá ingresar periódicamente para validar posibles opciones que puedan ser publicadas por ese medio.</p>
<b>Quando la ciudadanía solicita conocer el estado del proceso de restitución en etapa administrativa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá validar si quien se comunica es el titular del proceso, es un apoderado o se encuentra autorizado.</li> <li>2. Verificar en detalle el expediente de este caso, su estado y últimas actuaciones.</li> <li>3. Preguntar a la ciudadanía sobre la última información que conoce de su caso.</li> <li>4. Validar la fecha en que se actualizó el último estado mediante resolución.</li> <li>5. Si el proceso se encuentra en Inicio de Estudio Formal, corroborar en el sistema y con la ciudadanía si su predio ya fue medido y/o visitado.</li> <li>6. Informar de manera general el estado de su trámite sin entrar a informar detalles reservados.</li> </ol>

MC-MO-05  
V.4


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 15 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
	<p>7. En caso de que la ciudadanía así lo requiera, o, el servidor público o contratista lo considere, según el sentido de la atención, se realizará contacto con la oficina en territorio haciendo el enlace entre la ciudadanía y el profesional jurídico de la sede mediante transferencia, o, podría transmitir a la ciudadanía, la información que haya obtenido durante esta comunicación.</p> <p>8. Tomar la PQRSDf donde se solicite más información del estado de su trámite y si el proceso está en etapa de Inicio de Estudio Formal, pero el inmueble no ha sido visitado, requerir en la petición información sobre la programación de esta diligencia.</p>
<b>Quando la ciudadanía solicita conocer el estado del proceso de restitución en etapa judicial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá validar si quien se comunica es el titular del proceso, es un apoderado o se encuentra autorizado.</li> <li>2. Verificar en detalle el expediente de este caso, su estado y fecha del auto admisorio.</li> <li>3. Preguntar a la ciudadanía sobre las últimas actuaciones que conoce de su trámite.</li> <li>4. Informar de manera general el estado de su proceso sin entrar a informar detalles reservados.</li> <li>5. En caso de que la ciudadanía así lo requiera, o, el servidor público o contratista lo considere de acuerdo con el sentido de la atención, se realizará contacto con la oficina en territorio estableciendo el enlace entre la ciudadanía y el profesional jurídico de la sede, mediante transferencia o podría transmitir a la ciudadanía, la información que haya obtenido durante esta comunicación.</li> <li>6. Tomar la PQRSDf en la que se solicite más información del estado de su trámite, diligencias judiciales o actuaciones pendientes para dar solución de fondo a su proceso.</li> </ol>
<b>Quando el caso se encuentra en etapa de pos-fallo</b>	<p>En relación con todos los casos en etapa de pos-fallo, se deberá indagar con la ciudadanía cuáles son las situaciones a las cuales no se le ha dado el debido cumplimiento judicial.</p> <p>Teniendo en cuenta todas las necesidades e inquietudes planteadas, se deberá redactar y radicar inmediatamente la PQRSDf.</p>
<b>Quando el caso se encuentra en estado de No Inscripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá validar si quien se comunica es el titular del proceso, es un apoderado o se encuentra autorizado.</li> <li>2. Verificar que la resolución de no inscripción haya sido notificada.</li> <li>3. Si no se ha notificado esta resolución, se indicará la dirección y horarios de atención de la oficina más cercana para adelantar esta diligencia de notificación.</li> <li>4. Debe indicarse a la ciudadanía que también podrá solicitar la debida notificación de manera electrónica.</li> </ol> <p>Si la resolución se notificó, se verificará si la ciudadanía presentó recurso de reposición o si no lo ha hecho revisar, y, si aún se encuentra dentro de los términos de ley para hacerlo, se le informará lo pertinente de acuerdo con la validación.</p> <p>Si la ciudadanía ya fue notificada (o) y no presentó el recurso de reposición dentro de los términos, podrá iniciar nuevamente el trámite, subsanando lo pertinente; para ello, se indicará la dirección y horarios de atención de la oficina más cercana para presentar su solicitud.</p>

MC-MO-05  
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 16 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1


Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
	<p><b>Nota: Nunca se indicará a la ciudadanía la decisión de la resolución, especialmente cuando no ha sido notificada, ni tampoco se dará detalle de esta.</b></p>
<p><b>Cuando la ciudadanía eleva una consulta de predios vinculados al proceso con la URT</b></p>	<p>Para todos los casos de consulta de predios, se solicitará radicar un Derecho de Petición con sus adjuntos correspondientes; dicha solicitud comprenderá la información del inmueble, el FMI y/o polígono de ubicación del proyecto.</p> <p>Esta solicitud podrá ser remitida por parte del peticionario al correo electrónico <a href="mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co">atencionalciudadano@urt.gov.co</a> o a través de nuestro formulario web <a href="https://pqrsdf.urt.gov.co/#!">https://pqrsdf.urt.gov.co/#!</a> Brindando las siguientes indicaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por favor, ingrese al portal web de la URT <a href="https://pqrsdf.urt.gov.co/#!">https://pqrsdf.urt.gov.co/#!</a></li> <li>2. Luego diríjase al Botón "Registre su petición".</li> <li>3. Después, deberá diligenciar el formulario con los datos requeridos.</li> <li>4. En el recuadro del mensaje, describir el motivo de su solicitud, especificando la ubicación del predio y la información que sea necesaria para poder atender su consulta.</li> <li>5. En el botón "adjuntar" podrá realizar el cargue de los documentos o soportes que desee anexas.</li> <li>6. Por último, dar clic en el Botón "enviar".</li> <li>7. Le sugerimos, esperar un momento, hasta que el sistema, arroje de forma automática, un número de consecutivo que será asignado a su caso, por favor, tomar nota y conservar el número asignado.</li> </ol> <p>Una vez cuente con este radicado, le invitamos a hacer seguimiento de esta petición a través de cualquiera de nuestros canales (suministrar los canales de atención telefónica)</p>
<p><b>Cuando la llamada se cae</b></p>	<p>La llamada caída se da en el momento en que se logra respuesta por parte de la ciudadanía, ya sea posterior al suministro de sus datos o antes de obtener su información.</p> <p>Si no se logra la captura de datos, esta llamada se registrará como efectiva y cerrada, dado que, al no contar con un número de contacto, no se podrá establecer dicha comunicación.</p> <p><b>Outbound:</b> En caso de que se haya logrado obtener los datos de la ciudadanía, se establecerá la comunicación lo antes posible, regresando la llamada y dando continuidad a la consulta. Para ello, se utilizará el guion de saludo Outbound, indicando que la llamada se cayó y que, por tanto, se dará continuidad a su consulta.</p> <p>En caso de que no se logre comunicación con la ciudadanía, este registro se tipificará en estado abierto y no efectivo, procediendo con una segunda gestión.</p> <p>Se realizará un nuevo intento de comunicación hasta el día hábil siguiente y, de no lograrse, se realizará una tercera gestión. Si no se logra este contacto, se cerrará en estado efectivo, registrando la descripción detallada de la gestión con la que se realizó el respectivo intento.</p>

MC-MO-05  
V.4




	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 17 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

4. ORIENTACIÓN	
<b>Quando la llamada es muda</b>	<p>La llamada muda es aquella en la que no se obtiene respuesta por parte de la ciudadanía y, por ende, el servidor público o colaborador deberá utilizar el siguiente guion:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar con el respetivo guion de bienvenida tres veces dejando una pausa moderada de máximo 5 segundos entre cada saludo.</li> <li>2. Indicar el guion de finalización:</li> </ol> <p>Por falta de interacción se finaliza esta llamada, agradecemos que se comunique a nuestra línea nacional gratuita 01 8000 12 42 12 o en Bogotá 427 9299 a nuestra línea de servicio de chat vía WhatsApp 322 346 3504, o si tiene alguna petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencias o felicitación le recordamos los canales de atención a través de nuestra página web <a href="http://www.urt.gov.co">www.urt.gov.co</a>, o si lo desea podrá contactarse por este medio nuevamente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Esta llamada será registrada en la herramienta como: "Llamada Muda" y se tipificará en estado efectiva y cerrada.</li> </ol>
<b>Contingencia</b>	<p>El colaborador de la Unidad deberá tomar los datos de la ciudadanía(a) acorde a la base de registro y procederá a mencionar el contenido del siguiente guion:</p> <p>Sr. o Sra. (mencionar el nombre de la ciudadanía). Le ofrezco disculpas por no poder atender su solicitud en este momento ya que nos encontramos en actualización del sistema. Nosotros nos comunicaremos con usted en el transcurso del día para realizar el trámite.</p>
<p><b>3.1. El registro de la información:</b></p> <p>El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cumple con la política pública de información, análisis y estadística de esta, por lo que se han desarrollado herramientas con las que se registran los datos de la ciudadanía atendida a través de este canal telefónico y mediante videollamada.</p> <p>La idoneidad y registro de la información es importante para garantizar que los datos están siendo ingresados de manera adecuada y veraz, garantizando la transparencia del proceso y la calidad en la gestión. En consecuencia, será necesario que dichos registros se realicen de acuerdo con los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las llamadas se registrarán en tiempo real mediante la herramienta dispuesta por el proceso.</li> <li>• La información registrada deberá ser la misma que ha sido aportada por la ciudadanía durante la comunicación.</li> <li>• Es importante diligenciar todos los campos dispuestos por la herramienta.</li> <li>• Todas las gestiones abiertas deberán contar con un registro de gestión que demuestra el seguimiento adelantado y su debido cierre dentro de los plazos de tiempo límite.</li> <li>• La información deberá ser registrada utilizando las reglas ortográficas para la descripción y respuesta de la llamada.</li> <li>• El contenido de la descripción deberá dar cuenta del motivo específico y las dudas planteadas, luego, se redactará en congruencia con lo expresado por la ciudadanía.</li> <li>• La respuesta deberá contener las gestiones adelantadas por el servidor público o el colaborador, relacionando las novedades u observaciones que sean relevantes dentro de esta y necesarias para garantizar la satisfacción de la ciudadanía.</li> </ul>	

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 18 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

##### 4) Herramientas para el buen servicio a la ciudadanía en el canal telefónico

###### Recomendaciones generales

- 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.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por la ciudadanía.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Para tener en cuenta:

**El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin interés. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

**El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje claro establecidas en la Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, disponible en el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169550>

**La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

**La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en el canal presencial.

**El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, la ciudadanía podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

**Centro de llamadas o Call Center.** Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.


###### Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

###### En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Tener en cuenta el guion para el contacto inicial, establecido en el "Momento 1. Saludo", de este protocolo

MC-MO-05  
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 19 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- Establecido el nombre de la ciudadanía, dirigirse nuevamente a la persona por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

**Nota:** Para los casos en que la ciudadanía manifiesta reconocimiento por su nombre identitario, tener en cuenta esta mención, y, de forma amable y respetuosa, llamarlo de acuerdo con el nombre que se identifica.

##### En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que la ciudadanía termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

Si es preciso, informar a la ciudadanía cuál es el paso que sigue en el proceso. Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar a la ciudadanía por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que deberá esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, debe informarse que se está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción a la ciudadanía de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si la ciudadanía acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando la ciudadanía haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecerle por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- No hacer chistes, bromas, ni comentarios que no tienen ninguna relación con el sentido de la atención.
- Mantener una postura neutral y formal durante la atención, por tanto, no realizar comentarios de índole política, religiosa, opiniones o comentarios que pudieran generar una discusión apartada del objeto y contenido de la consulta.
- No utilizar coloquialismos, refranes o dichos regionales, anglicismos, diminutivos o expresiones de afecto hacia la ciudadanía como, por ejemplo: “mi amor”, “mamita”, “papito”, “sumercé”, “ok”, “perfect”, “listo”, “de una”, “al que madruga Dios le ayuda”. Estas podrían ser reemplazadas por expresiones como: “De acuerdo”, “está bien”, “es correcto”, “señor o señora” y cualquier otra expresión que demuestre formalidad, respeto y trato digno.

Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:


- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que la ciudadanía recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

##### En la finalización del servicio

- Verificar con la ciudadanía que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar a la ciudadanía con lo que se va a hacer, o, si queda alguna tarea pendiente. Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle a la ciudadanía 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.

##### Atención telefónica en conmutador y oficinas

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 20 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

##### Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

##### En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

##### En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita la ciudadanía, sin interrumpir, así la solicitud no sea de competencia del servidor o colaborador.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que a la ciudadanía le haya quedado clara y en satisfacción sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien atenderá a la ciudadanía. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada de la ciudadanía, tomarle los datos personales como: Nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### 4.1. Herramientas para el buen servicio a la ciudadanía en el servicio de videollamada


##### Recomendaciones generales

- A través del servicio de atención de videollamada se recomienda mantener una postura relajada, utilizando un tono de voz amable y presto a la escucha activa.
- Para la atención por videollamada el servidor público deberá tener su cámara encendida durante la interacción.
- Se debe confirmar que la ciudadanía pueda escuchar y ver al servidor público o colaborador.

##### Acciones de anticipación

- Validar previamente que el aplicativo Microsoft Teams se encuentre en servicio y funcionando correctamente. Reportar inmediatamente para corregir la novedad si hay alguna incidencia.
- Revisar que el micrófono, cámara y equipo se encuentren en funcionamiento.
- Tener la sesión iniciada y cuando inicie la videollamada realizar la contestación de forma

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 21 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

inmediata.

**Nota: Para las videollamadas por Microsoft Teams aplican todas las demás recomendaciones establecidas para el canal telefónico.**

#### 5) Atención a PQRSDf mediante el canal telefónico y el servicio de videollamada

##### Información sobre el estado de la PQRSDf

- 1) Validar el número de radicado en la herramienta STRATEGOS y DOCMA.
- 2) Verificar que el oficio de la petición y de la respuesta coincidan con los datos del peticionario.
- 3) Revisar las fechas de radicación según la tipología estipulada por el abogado del caso.
- 4) Informar los medios de radicación a través de los cuales podrá comunicarse para hacer el respectivo seguimiento de su petición.
- 5) Informar la oficina o dependencia en la que se encuentra asignada esta PQRSDf y de ser necesario suministrar las líneas de la oficina o extensión en la que se podrá comunicar en caso de requerirse, indicando también los siguientes pasos de consulta:

Señor/señora XXXX, recuerde que podrá consultar su solicitud, ingresando a través del siguiente enlace: <https://pqrsdf.urt.gov.co/#!>

Para ello, deberá seguir las siguientes instrucciones:

- Luego de ingresar al enlace, le sugerimos dar clic en el Botón: "Registre su petición".
- Posteriormente, podrá ingresar en el botón "Consultar PQRSDf".
- En el campo ingresar número de radicado y resolver la suma indicada.
- Por último, dar clic en el Botón "Buscar"

##### Notificación de respuesta de la PQRSDf


- 1) Validar el número de radicado en la herramienta STRATEGOS y DOCMA.
- 2) Verificar que el oficio de la petición y de la respuesta coincidan con los datos del peticionario.
- 3) Notificar la respuesta únicamente al correo electrónico aportado por el peticionario en su solicitud.
- 4) Esta notificación es enviada a través del correo atencionalciudadano@urt.gov.co utilizando la plantilla predeterminada para el envío de respuestas de las PQRSDf.

##### Cuando la PQRSDf se encuentra vencida:

- 1) Validar a través de STRATEGOS el estado de la PQRSDf y su fecha de respuesta.
- 2) Corroborar con el responsable del equipo de analistas de datos que lleva el registro de PQRSDf entrantes y salientes para confirmar su estado.
- 3) Validar con la Dirección Territorial- DT o dependencia responsable, las actuaciones y gestiones adelantadas por parte del responsable sobre esta petición; confirmar el motivo por el cual no se le ha dado respuesta y solicitar que se informe la fecha estimada para resolverla.
- 4) Remitir correo electrónico al responsable de dar trámite a esta PQRSDf con copia al correo electrónico de notificación aportada en la solicitud por parte del peticionario y a los profesionales de seguimiento.
- 5) Indicar a la ciudadanía, toda la gestión adelantada, ofrecer disculpas por las demoras en la respuesta y sugerirle la radicación de un reclamo, en el cual se relacionará el número de consecutivo con la respectiva fecha de radicación de la PQRSDf vencida.

##### Radicación de PQRSDf

- 1) La PQRSDf se redactará en el siguiente formato de registro de peticiones verbales:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 22 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-07
	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Conforme al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 se toma la siguiente petición por medio de atención telefónica.

Nombre colaborador (XXXXXX), toma la petición verbal.

Hora: (hora en que se recibe la petición).

Bogotá D.C., (fecha de recepción)

Señores

**Unidad Administrativa Especial De Gestión De Restitución De Tierras Despojadas**

Dirección Territorial (Opcional)

Datos del solicitante: (XXXXXX)

Descripción de la petición: (XXXXXX)

Datos de notificación del peticionario: (Dependiendo lo que el ciudadano manifieste en llamada virtual o físico)

Atentamente,

**Datos del solicitante**

**Nombre: (XXXXXX)**

**Identificación: (Cédula o NIT)**

**Celular: (XXXXXX)**

**Dirección física y/o correo electrónico (De acuerdo a la notificación escogida por el ciudadano)**

*Nota: en caso de que sea necesario adjuntar documentos enviados por el ciudadano a través del correo electrónico atencionalciudadano@urt.gov.co, se deberá indicar al peticionario el listado de estos, sin que el hecho de no los envíe sea motivo de no radicación.*


*Utilizar Texto de agradecimiento de acuerdo con los protocolos de atención telefónica: (Fue un gusto atenderlo señor(a) mencionar el nombre del ciudadano(a). Le habló (nombre del colaborador URT), que tenga buen día.)*

*Nota: Antes de imprimir se debe eliminar los dos párrafos anteriores.*

- 2) Es importante que antes de realizar su radicación se haga lectura de su contenido a la ciudadanía y al finalizar preguntar:

Señor o señora, ¿Está de acuerdo con este contenido o desea realizar alguna modificación?

- 3) En caso de que la ciudadanía requiera realizar alguna modificación, se atenderá a lo requerido, haciendo nuevamente lectura de este contenido añadido a fin de confirmar que haya sido redactado a su satisfacción.
- 4) Esta PQRSDF recibida a través del canal telefónico y el servicio de videollamada será radicada a través del aplicativo DOCMA de acuerdo con el procedimiento establecido seleccionando el canal telefónico como el medio de recepción del derecho de petición.
- 5) La ciudadanía podrá remitir los anexos que desee y estos serán incorporados dentro del mismo archivo de la petición, dichos documentos podrán ser remitidos durante la llamada a través del correo atencionalciudadano@urt.gov.co. En consecuencia, el servidor público o colaborador deberá indicar verbalmente la lista de los anexos que han sido recibidos confirmando con la ciudadanía que serán los mismos que se incorporarán dentro de su PQRSDF. Estos documentos deberán ser enviados por la ciudadanía durante la llamada; de lo contrario, se tomará como una nueva PQRSDF. En ese caso, el servidor público o colaborador, deberá informar inmediatamente al administrador del correo electrónico

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 23 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-07</b>
	<b>PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 19/09/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

sobre el envío de este contenido y sobre este mismo correo, remitirá a la ciudadanía, la PQRSDf radicada dejando constancia de toda la trazabilidad.

- 6) Después de radicada la PQRSDf se indicará el número de consecutivo a la ciudadanía y se remitirá a la dirección electrónica aportada en el derecho de petición desde el correo institucional [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co) incluyendo la plantilla de envío que ya se encuentra predeterminada.
- 7) Por último, se informará a la ciudadanía los canales de atención para que pueda hacer seguimiento a esta petición.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formulario Canal Telefónico Gestión #1: <https://Forms.Office.Com/R/Xltmx32mt1>
- Formularios Canal Telefónico Gestión #2: <https://Forms.Office.Com/R/Kbga4bb3zb>
- Formulario Canal Telefónico Gestión #3: <https://Forms.Office.Com/R/Xawgbv9rtc>
- AC-MO-03 Plantillas para Atención a la Ciudadanía por el Canal Telefónico.
- AC-MO-04 Guion de llamadas Irrespetuosas, Hostiles y/o Amenazantes.

#### 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)

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS

- Se crea protocolo de atención a la ciudadanía por medio del canal telefónico y servicio de videollamadas Teams con un enfoque diferencial y haciendo uso de lenguaje claro; se extrae del protocolo de atención a la ciudadanía establecido en el documento AC-PT-04.
- Se eliminan los formatos AC-FO-07 y AC-FO-08 y se reemplazan por los 3 formularios creados en Google Forms.

MC-MO-05  
V.4