


# MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

**Bogotá, septiembre de 2021**


|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: 2 DE 11  |
|   | PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  | CÓDIGO: AC-MA-01 |
|   | MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA   | VERSIÓN: 6       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....                      | 4  |
| 1 OBJETIVO .....                        | 5  |
| 2 ALCANCE .....                         | 5  |
| 3 MARCO NORMATIVO APLICABLE .....       | 5  |
| 4 DEFINICIONES .....                    | 5  |
| 5 DESARROLLO DE LA TEMÁTICA .....       | 5  |
| 6 ANEXOS.....                           | 11 |
| 7 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN ..... | 11 |
| 8 CONTROL DE CAMBIOS .....              | 11 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b> | <b>PÁGINA: 3 DE 11</b>  |
|   | <b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | <b>CÓDIGO: AC-MA-01</b> |
|   | <b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>   | <b>VERSIÓN: 6</b>       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

## INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía se encuentra establecido en la Constitución Política Colombiana en su artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado. En cumplimiento de este mandato, diferentes entidades tales como la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación entre otras, lideran la formulación de políticas públicas encaminadas a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y enmarcadas en el ejercicio de los principios de la función administrativa contenidos en el artículo 209 de la Carta Política. La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas – UAEGRTD atiende las normas que reglamentan el tema y ha establecido la regulación interna pertinente de acuerdo con su naturaleza y competencias, fundamentada en el respeto a la dignidad humana, que incluye el respeto a la diversidad y el brindar una atención preferente en los casos que ello es exigible.

Se debe tener en cuenta entonces que la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas –en adelante UAEGRTD-, es una entidad de naturaleza especial, creada por la Ley 1448 de 2011 en su artículo 103 como de carácter temporal, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, que pertenece a la Rama Ejecutiva del orden nacional y se encuentra adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Tiene como objetivo servir como órgano para la gestión de la restitución de tierras y para concretar el cumplimiento de su misionalidad. El Decreto 4801 de 2011 estableció estructura y competencias al interior de esta entidad, y señaló en el artículo 19 que es competencia entre otras funciones de la Secretaría General:

“(…) 7. Velar por el funcionamiento del área de Servicio a la Ciudadanía y la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la entidad.

(…) 18. Recibir y tramitar oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos referentes al comportamiento y actuaciones de los servidores públicos de la entidad y darles el trámite respectivo (…)”.

En cumplimiento de lo expuesto, la Resolución N° 00538 de 2018 <sup>1</sup> expedida por la UAEGRTD reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y mediante la Resolución 00126 de 2019 se creó el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General de la UAEGRTD, el cual tiene bajo su responsabilidad coordinar el Proceso de Atención a la Ciudadanía, controlando el trámite de las solicitudes de los ciudadanos y/o grupos de interés por medio de los diferentes canales de atención y las plataformas tecnológicas establecidas para cumplir las necesidades y expectativas del ciudadano de conformidad con la Constitución y la ley.


Entre las funciones asignadas al Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía establecidas en el numeral 11 del Artículo 6 de la Resolución 00126 de 2019 <sup>2</sup> expedida por la UAEGRTD se encuentra la de proyectar y mantener actualizados los documentos de la calidad del proceso, entre los cuales se encuentra el presente Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente mediante la Resolución 00882 de 2019, por medio de la cual se modifica el artículo 6 de la Resolución 00126 de 2019, se asignaron dos nuevas funciones al Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía, encaminadas a apoyar el procedimiento establecido en el documento “RT-RG-TR-10 Remisión de Información de Despojo o Abandono allegada a la UAEGRTD por la Unidad Administrativa de Reparación Integral para las Víctimas - UARIV.

De otra parte, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución Interna N° 00639 de 2019<sup>3</sup>, expedida por la UAEGRTD diseña e implementa una política de servicio a la ciudadanía que permita su desarrollo misional a partir de la interacción que debe existir entre la ciudadanía y la administración pública, de acuerdo con la normatividad vigente, para desarrollar acciones que propendan por un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, oportuna y de calidad, en el marco del respeto a la dignidad humana, los derechos fundamentales, la promoción de desarrollo social y la participación ciudadana en la evaluación de la gestión pública. Para consolidar este proceso transversal a todas las dependencias y Direcciones Territoriales de la UAEGRTD, resulta necesario que el servicio a la ciudadanía parta de una política institucional que oriente lo referente a la atención de solicitudes misionales, al igual que en relación con los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF que se presenten por parte de ciudadanos y/o partes interesadas.

<sup>1</sup> Las normas internas pueden ser solicitadas a la entidad por medio del correo electrónico: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

<sup>2</sup> Las normas internas pueden ser solicitadas a la entidad por medio del correo electrónico: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

<sup>3</sup> Las normas internas pueden ser solicitadas a la entidad por medio del correo electrónico: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b> | <b>PÁGINA: 4 DE 11</b>  |
|   | <b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | <b>CÓDIGO: AC-MA-01</b> |
|   | <b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>   | <b>VERSIÓN: 6</b>       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

## 1 OBJETIVO

Constituir una herramienta de consulta para todos los servidores y colaboradores de la UAEGRTD que contenga lineamientos para garantizar una adecuada atención por parte de quienes tienen contacto con la ciudadanía o grupos de interés a través de los diferentes canales de atención establecidos, para garantizar niveles de excelencia a través de la adopción de principios y atributos del servicio orientados a dar respuestas claras, completas, oportunas e idóneas.

## 2 ALCANCE

Este Manual es de aplicación para todos los servidores y colaboradores de las dependencias y Direcciones Territoriales de la UAEGRTD en el límite de sus competencias funcionales y en atención a las líneas de acción en materia de Servicio y Atención a la Ciudadanía, atendiendo los principios sobre los cuales se enmarca la gestión de la ciudadanía y diferentes grupos de interés.

## 3 MARCO NORMATIVO APLICABLE

Ver Normograma en el sistema de información STRATEGOS.

## 4 DEFINICIONES

Al interior de la entidad se maneja un aplicativo llamado sistema de información para la planeación, seguimiento y evaluación de la UAEGRTD-STRATEGOS, en el cual se incluyen las diferentes definiciones que se manejan para las actividades que se adelantan.

## 5 EI SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA UAEGRTD

### 5.1. Diseño Conceptual del Servicio a la Ciudadanía

El Modelo de Servicio de la UAEGRTD se enmarca en la política pública de servicio a la ciudadanía que pretende la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, en donde se entiende la concepción del ciudadano como eje fundamental de la administración pública, según lo cual debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Bajo esta premisa la entidad orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de la ciudadanía, la calidad, conocimiento, orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin de garantizar la excelencia en la atención y servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785 de 2013.

**Gráfico 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio de la Ciudadanía**




Fuente: DNP-PNSC

Fuente: CONPES 3785 DE 2013.

### 5.2 Componentes

MC-MO-03  
V.3

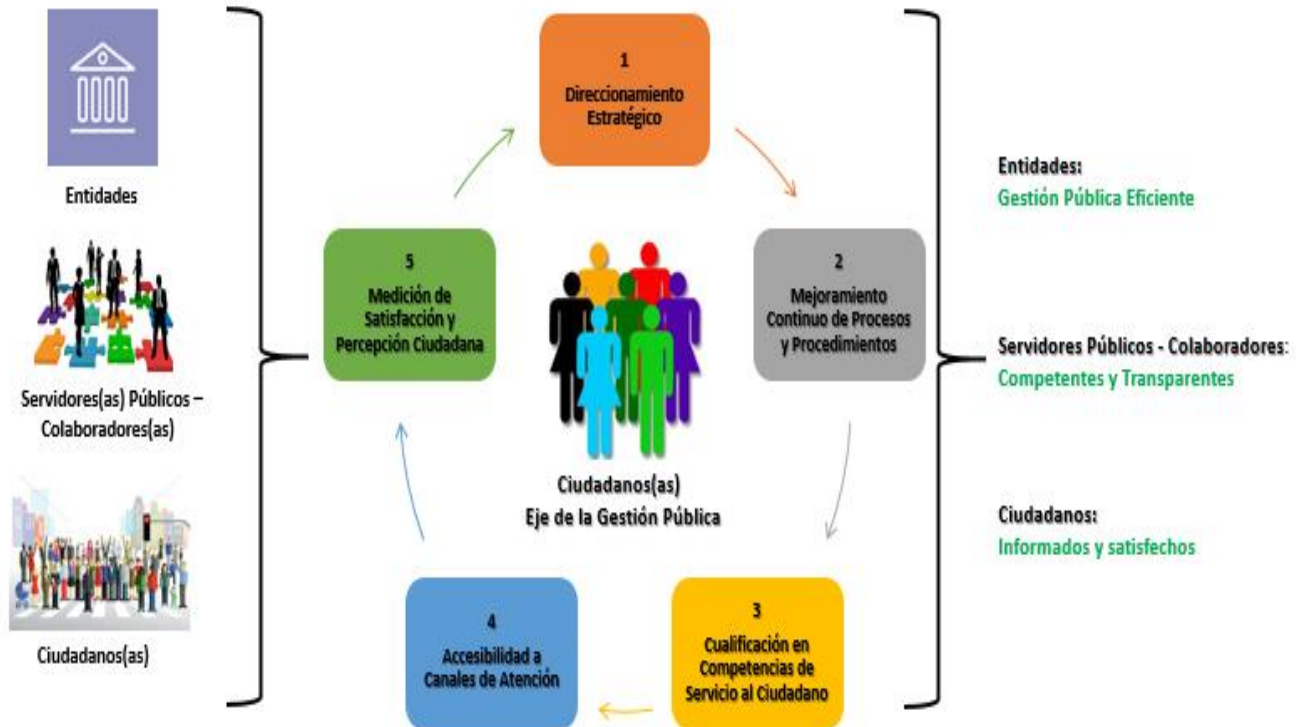
|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b> | <b>PÁGINA: 5 DE 11</b>  |
|   | <b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | <b>CÓDIGO: AC-MA-01</b> |
|   | <b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>   | <b>VERSIÓN: 6</b>       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos, la UAEGRTD asume un modelo de servicio a la ciudadanía que agrupa integralmente los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

**Gráfico 2. Componentes del Modelo de Servicio a la Ciudadanía**



**Fuente: Unidad de Restitución de Tierras – Atención al Ciudadano**


El modelo fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas, considerando la implementación de soluciones innovadoras. Para ello, se identifican tres áreas de trabajo que buscan garantizar la gestión de la “ventanilla hacia adentro”, es decir, cualificar la eficiencia de las entidades públicas y su impacto en la entrega de servicios:

- Mejora en los arreglos institucionales para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados.
- Efectividad e innovación en los procesos y procedimientos internos que ofrezcan soluciones basadas en el uso de tecnologías de información y comunicaciones.
- Compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia.

Adicionalmente, se identifican tres áreas de trabajo para garantizar la gestión de la “ventanilla hacia afuera”:

- Mejora en la capacidad de la Administración Pública para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial.
- Desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- Generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes:

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b> | <b>PÁGINA: 6 DE 11</b>  |
|   | <b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | <b>CÓDIGO: AC-MA-01</b> |
|   | <b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>   | <b>VERSIÓN: 6</b>       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021


- Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública.
- Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio a la ciudadanía.
- Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes:

- Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional.
- Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios.
- Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de la ciudadanía.

### 5.3 Direccionamiento Estratégico

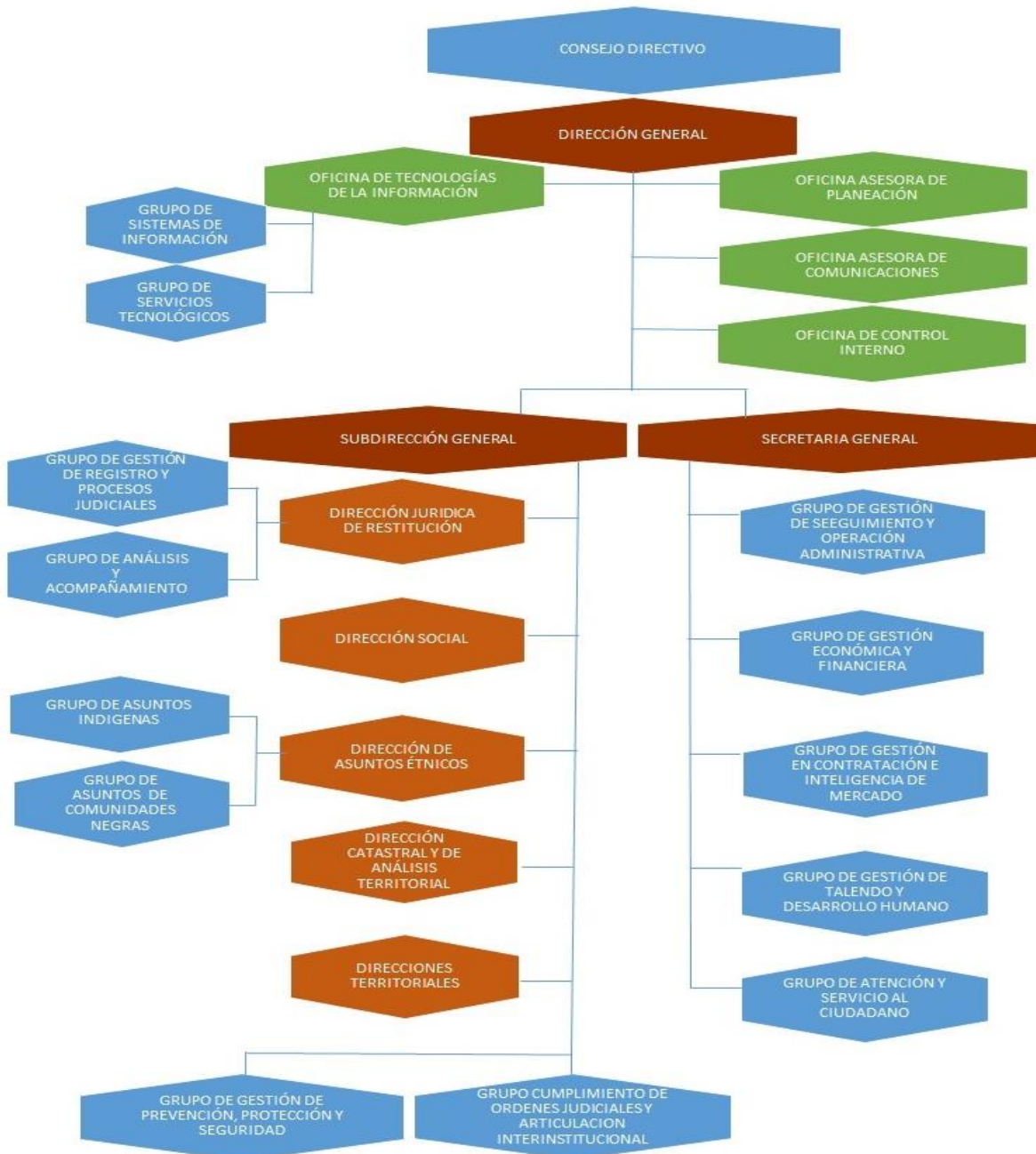
Este componente tiene como objetivo “Formular la política y estrategia e identificar las acciones necesarias para orientar a la Unidad de Restitución de Tierras al logro de sus objetivos dentro de un entorno dinámico”. Desde la institucionalidad se da relevancia del servicio a la ciudadanía manejando el concepto de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, el cual se encuentra representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de un proceso formal para la gestión del servicio a la ciudadanía que depende de la Secretaría General y el cual de manera permanente formula planes de acción, el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía, planes de mejoramiento, mapas de riesgos, indicadores y el plan de participación ciudadana, entre otros. En razón a lo anterior, el direccionamiento estratégico inicia con la identificación del análisis del entorno y finaliza con la realización de actividades de seguimiento y control a la ejecución de las estrategias.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: 7 DE 11  |
|   | PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  | CÓDIGO: AC-MA-01 |
|   | MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA   | VERSIÓN: 6       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada


Fecha de aprobación: 30/09/2021

Gráfico 3. Organigrama UAEGRTD



En materia de Atención a la Ciudadanía, el proceso tiene como objetivo “Atender los requerimientos de la Ciudadanía y partes interesadas, mediante estrategias de accesibilidad, atención y servicio a la ciudadanía, que involucren talento humano cualificado, a través de la multicanalidad y de los procedimientos establecidos, para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, aportando a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, de conformidad con la Constitución y la Ley<sup>4</sup>”. Esto implica la construcción del Modelo de Atención a la Ciudadanía, que incluye la formulación de lineamientos y metodologías y finaliza con la implementación de acciones de mejora para el servicio a la ciudadanía.

4. Ley 1448 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y normas concordantes.

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b> | <b>PÁGINA: 8 DE 11</b>  |
|  | <b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | <b>CÓDIGO: AC-MA-01</b> |
|  | <b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>   | <b>VERSIÓN: 6</b>       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

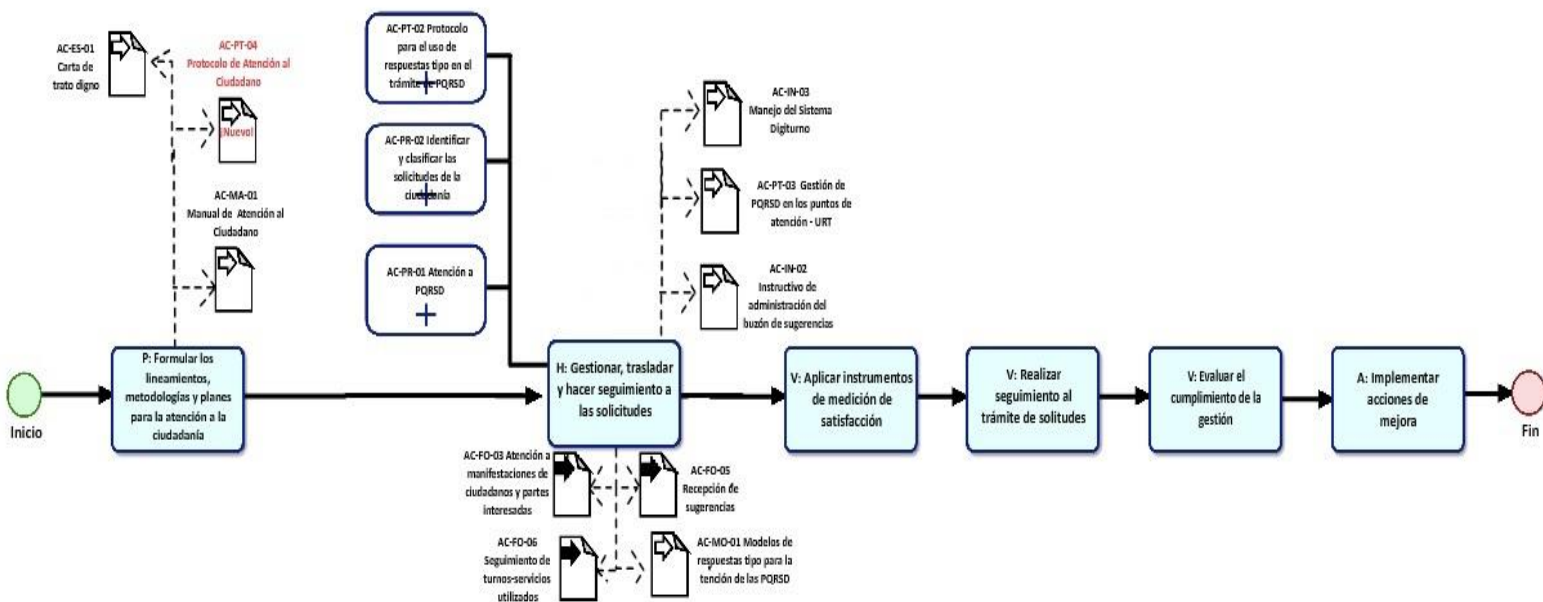
Fecha de aprobación: 30/09/2021

## 5.4 Mejoramiento Continuo de Procesos y Procedimientos

El Mejoramiento Continuo de la UAEGRTD involucra la administración del sistema integrado de gestión a través del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión – MIPG desde su implementación y estructura al interior de la entidad, hasta su revisión por parte de la dirección y las correspondientes acciones de mejoramiento.

En el marco de este componente se contemplan todos aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad de conformidad con la normatividad legal vigente y en términos de Servicio a la Ciudadanía, que el proceso se encuentre debidamente documentado con procedimientos que indiquen la atención oportuna de las PQRSD que presenta la ciudadanía y grupos de interés, que contenga protocolos, guías y estándares para la prestación del servicio.

**Gráfico 4. Diagrama de Proceso Atención al Ciudadanía**




En este sentido la UAEGRTD a través de la Secretaría General y mediante el Proceso de Atención a la Ciudadanía en el marco del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) cuenta con documentos de calidad asociados<sup>5</sup>. A continuación, se describen los enlaces que contienen la información relacionada con los documentos para las actividades de atención a la ciudadanía:<sup>6</sup>

1. Formato AC-PR-01 Atención a PQRSD. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-PR-01](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-PR-01)
2. Formato AC-FO-03 Atención a Manifestaciones de la Ciudadanía y Partes Interesadas PQRSD. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-FO-03](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-FO-03)
3. Formato AC-MO-01 V5 Modelos de Respuestas Tipo para la Atención de las PQRSD. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-MO-01](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-MO-01)
4. Formato AC-PT-02 Protocolo para el uso de respuestas tipo en el trámite de PQRSD. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-PT-02](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-PT-02)
5. Formato AC-PT-03 Protocolo para la Gestión de PQRSD en los Puntos de atención. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-PT-03](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-PT-03)

<sup>5</sup> Norma de Calidad ISO-90001:2015

<sup>6</sup> Las normas internas y documentos pueden ser solicitadas a la entidad por medio del correo electrónico: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)



|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: 9 DE 11  |
|   | PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  | CÓDIGO: AC-MA-01 |
|   | MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA   | VERSIÓN: 6       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

6. Formato AC-ES-01 Carta de Trato Digno. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/ AC-ES-01](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-ES-01)
7. Formato AC-FO-06 seguimiento de turnos - servicios utilizados. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/ AC-FO-06](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-FO-06)
8. Formato AC-IN-03 Manejo del Sistema Digiturno. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/ AC-IN-03](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-IN-03)
9. Formato AC-IN-02 Instructivo de Administración del Buzón de Sugerencias. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/ AC-IN-02](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-IN-02)
10. Formato AC-FO-05 de Recepción de Sugerencias. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/ AC-FO-05](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-FO-05)
11. Formato AC-CA-01 Atención a la Ciudadanía. Enlace: [strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/ AC-CA-01](http://strategos.restituciondetierras.gov.co/STRATEGOS/AC-CA-01)

### 5.5 Cualificación en Competencias de Servicio a la Ciudadanía

El diseño de la estrategia de Cualificación atiende las mejores prácticas de entidades públicas, de acuerdo con procesos de sensibilización y formación realizados y proyectados para continuidad. El proceso se encuentra orientado en la generación progresiva de una Cultura de Servicio donde se integran aspectos fundamentales tales como:


- La definición de objetivos medibles y realizables.
- La identificación de procesos y procedimientos institucionales que soportan el servicio.
- Las tecnologías de información y comunicaciones disponibles en la entidad.
- Los servidores públicos que intervienen de manera directa o indirecta en el ciclo del servicio.

En este orden de ideas, la estrategia de cualificación de la entidad busca:

- Facilitar el desarrollo de competencias para la atención de la ciudadanía.
- Reconocimiento de los colaboradores frente a su rol en la entidad.
- Fortalecer los equipos de trabajo para lograr resultados y metas de manera eficiente, eficaz y efectiva.
- Promover la construcción de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño laboral.
- Identificarse con la misionalidad de la institución.
- Brindar un servicio con criterios de calidad y de mejora continua.

Finalmente, se abordan de manera integral y progresiva las siguientes temáticas:

- **Reconocimiento institucional:** Se refiere a la habilidad de identificarse con la entidad. Implica conocer la misión, la visión, los valores y los principios institucionales de la entidad.
- **Gestión del rol:** Es la capacidad del servidor para asumir la importancia que tiene su rol en el proceso del servicio y la forma como impacta en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Autorrealización:** Capacidad para realizar el trabajo de acuerdo con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Trabajo colaborativo:** Capacidad del colaborador para establecer relaciones eficientes con sus compañeros de trabajo.
- **Protocolos de atención a la ciudadanía:** Guía que permite establecer los mínimos comportamientos de interacción, especialmente comunicativas y actitudinales en el relacionamiento con los ciudadanos a través de los distintos canales de atención.
- **Actualización de normatividad:** Relacionada con servicio y atención a la ciudadanía.
- **Guías y manuales:** Lineamientos de buenas prácticas en atención a la ciudadanía implementados por el Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: 10 DE 11 |
|   | PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  | CÓDIGO: AC-MA-01 |
|   | MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA   | VERSIÓN: 6       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

## 5.6 Accesibilidad a Canales de Atención

De conformidad con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, contenida en los CONPES 3649 de 2010<sup>7</sup> y 3785 de 2013, y respecto de este último en lo que se refiere al Eje Problemático No. 4 que plantea la “(...) necesidad de consolidar iniciativas coordinadas de mejoramiento de los canales de atención de las entidades de la Administración Pública”<sup>1</sup> y eje de intervención N° 4 que establece “(...) contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades” (...), es preciso indicar que la Unidad ha dispuesto canales de servicio y atención a la ciudadanía de la siguiente manera:

**Tabla 1. Canales de Atención Habilitados**

| No. | Canal de Atención   | Descripción   |
|-----|---------------------|---|
| 1   | Canal Presencial    | Carrera 13A No. 29 - 24 Edificio Allianz Piso 8 Bogotá<br>Lunes a Viernes 8 a.m. – 5 p.m.   |
| 2   | Canal Telefónico    | Línea Gratuita Nacional: 01 8000 12 42 12<br>Línea Fija en Bogotá: 427 92 99<br>PBX: 377 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 – 1553. |
| 3   | Canal Electrónico   | <a href="mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co">atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co</a>                  |
| 4   | Chat Vía WhatsApp   | 322 346 3504  |
| 5   | Video llamada Teams | <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/teams">https://www.restituciondetierras.gov.co/teams</a>                             |
| 6   | Formulario WEB PQRS | <a href="https://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/">https://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/</a>                   |

**Tabla 2. Enlaces de Interés**


| SITIO   | ENLACE  |
|---|---|
| PÁGINA WEB  | <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/atencion-al-ciudadano">https://www.restituciondetierras.gov.co/atencion-al-ciudadano</a>   |
| FOROS   | <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/foros">https://www.restituciondetierras.gov.co/foros</a>   |
| RUTA DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR                     | <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/victimas-en-elexterior">https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/victimas-en-elexterior</a>   |
| PORTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES               | <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/web/ninos">https://www.restituciondetierras.gov.co/web/ninos</a>   |
| DIRECTORIO GENERAL UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS | <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/1110147/DIRECTORIO+GENERAL+URT+05072019.pdf/cb8c251e-5c07-4582-99d3-d518492489de">https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/1110147/DIRECTORIO+GENERAL+URT+05072019.pdf/cb8c251e-5c07-4582-99d3-d518492489de</a> |

Los ciudadanos que presenten una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación – PQRSDF ante la UAEGRTD, pueden acceder a los diferentes canales de servicio dispuestos para ello, donde pueden encontrar una respuesta acorde a su requerimiento y en la medida de las competencias de la UAEGRTD. Para ello se deben difundir los derechos y deberes que le asiste a todo ciudadano que acceda al servicio de la entidad.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que todos los servidores que adelanten atención y servicio a la ciudadanía y/o grupos de interés, deben mantener siempre disposición para escuchar, respeto a la dignidad y una actitud de servicio. Se debe tener en cuenta las diferentes visiones y necesidades que pueden existir para quien requiere atención, además de verificar en qué momento se está frente a una persona que amerite trato diferencial teniendo en cuenta condiciones de discapacidad, edad, situación particular, etc. y obrar de conformidad con lo que ello exige.

Para prestar un servicio de calidad, debe propenderse por realizar esta labor con respeto, diligencia, amabilidad, confiabilidad, inclusión, empatía, efectividad y oportunidad. Se deben recibir todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que la ciudadanía desee dar a conocer y darles el trámite oportuno conforme lo establece la normatividad colombiana, brindando además la orientación, soporte y asesoría que sean del caso, habilitando espacios necesarios para una atención cómoda y ordenada.

<sup>7</sup> CONPES 3649 de 2010. Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. Pág. 32-35. Bogotá, marzo 15 de 2010 CONPES 3785 de 2010. Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. Pág. 16-19. Bogotá, diciembre 9 de 2013

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b> | <b>PÁGINA: 11 DE 11</b> |
|   | <b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | <b>CÓDIGO: AC-MA-01</b> |
|   | <b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>   | <b>VERSIÓN: 6</b>       |

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

## 5.7 Medición de Satisfacción y Percepción Ciudadana

Este componente tiene por objetivo identificar los índices de satisfacción y percepción ciudadana, sobre las características, intereses, expectativas y necesidades de los grupos de valor en relación con los servicios y trámites ofrecidos por la entidad, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua. Esta labor se puede realizar mediante encuesta u otro mecanismo de medición estadística.

El ejercicio de medición se viene aplicando en la entidad mediante una encuesta que utiliza una muestra global en donde se intervienen 5 grupos de interés, cuya valoración se realiza con una periodicidad anual:

1. Entidades de la Administración Pública Nacional que participan en la cadena de tramites junto con organismos de cooperación municipales y gubernamentales.
2. Peticionarios - Atención de PQRSDf.
3. Solicitantes de Restitución de Tierras.
4. Visitantes – Ciudadanía que visita los puntos de atención de la Entidad.
5. Colaboradores de la Unidad de Restitución de Tierras - funcionarios y contratistas.

Los resultados de la última encuesta que utilizó el método de muestreo aleatorio simple estadístico, arrojan un nivel de confiabilidad del 98 % y pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<https://intranet.restituciondetierras.gov.co/web/atencion-a-la-ciudadania/resultados-percepcion-y-satisfaccion-de-los-ciudadanos><sup>8</sup>

De otra parte, internamente también se utiliza la medición de satisfacción a la ciudadanía en el ejercicio cotidiano de atención en territorio y nivel central, mediante la utilización del sistema digiturno, que permite a la ciudadanía manifestar su grado de inconformidad o beneplácito con el servicio.

## 6 ANEXOS

- AC-PR-01 Atención a PQRSDf
- AC-FO-03 Atención a Manifestaciones de la Ciudadanía y Partes Interesadas PQRSDf
- AC-MO-01 Modelos de Respuestas Tipo para la Atención de las PQRSDf
- AC-PT-02 Protocolo para el uso de respuestas tipo en el trámite de PQRSDf
- AC-PT-03 Protocolo para la Gestión de PQRSDf en los Puntos de atención
- AC-ES-01 Carta de Trato Digno
- AC-FO-06 seguimiento de turnos - servicios utilizados
- AC-IN-03 Manejo del Sistema Digiturno
- AC-IN-02 Instructivo de Administración del Buzón de Sugerencias
- AC-FO-05 Recepción de Sugerencias
- AC-CA-01 Atención a la Ciudadanía

## 7 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

Rocío Catherine Linares Gómez – Contratista Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía  
David Javier Ferrer Ovallos – Contratista Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía  
Johanna Cogollos Amador – Contratista Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía  
Jhonatan Ramírez Salgado – Contratista Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía  
Marta Isabel Labrador Forero – Coordinadora Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía  
Carlos Ricardo Castillo Cuartas – Asesor Oficina Asesora de Planeación.  
Adriana Pilar Trujillo Carvajal – Jefe Oficina Asesora de Planeación.

## 8 CONTROL DE CAMBIOS

- Se incluye la letra “F” en la sigla PQRSDf. Por recomendación del DNP, se reemplaza el término ciudadano por ciudadanía. Con ocasión de la traducción a lenguaje claro, se incluyen ajustes a partir de recomendaciones del DNP.

<sup>8</sup> Los resultados de la encuesta de satisfacción y su nivel de confiabilidad pueden ser solicitadas a la entidad por medio del correo electrónico: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)