**Unidad de Restitución de Tierras Portales Web, Intranet y Niños**

**Manual de Usuario Final Portal web - Atención al Ciudadano**

**Tabla de Contenido**

[Home](#h.e4ov3hnk7t4)

[La Unidad](https://docs.google.com/document/d/1zdTWkeYkpox6nA8fxqvV6D-WFc9QcSev-Ok96XvU7b4/edit#heading=h.uhqqsso0bz50)

 Información básica del portal estatal

 ¿Quiénes somos?

 Misión y Visión

 Objetivos y Funciones

 Organigram

 Directorio Entidades del Sector

 Directorio Entidades de Interés

 Director

 Subdirectora

 Secretaría General

 Normatividad

 Ofertas de Empleo

 Asignaciones Salariales

 Manual de Funciones

Evaluación del desempeño / Acuerdos de gestión

Información para población vulnerable

Programas Sociales

Informe de Archivo

Directiva del Sector Agropecuario en materia de Restitución de Tierras

Plan Estratégico Talento Humano

Planes y proyectos

 Planes

 [Plan estratégico](http://192.168.101.42:8080/documents/10184/305126/Plan_estrategico_2014_Actualizacion.pdf/0ef5289f-0827-44af-9513-35dce2e4b8a9)

 [Planes de compras](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-compras)

 [Planes de acción](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-accion)

 [Plan de capacitación](http://192.168.101.42:8080/web/guest/plan-de-capacitacion)

 [Otros planes](http://192.168.101.42:8080/web/guest/otros-planes)

 [Planes de bienestar](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-bienestar)

 [Planes anticorrupción](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-anticorrupcion)

 Programas y proyectos

 [Proyectos 2012](http://192.168.101.42:8080/web/guest/proyectos-2012)

 [Proyectos 2013](http://192.168.101.42:8080/web/guest/proyectos-2013)

 [Proyectos 2014](http://192.168.101.42:8080/web/guest/proyectos-2014)

 [Programa de gestión Documental](http://192.168.101.42:8080/web/guest/programa-de-gestion-documental)

Financiera y Contable

 Presupuestos 2014

 Información histórica de presupuestos

 Estados financieros

 Presupuesto 2013

 Presupuesto 2012

Sala de Prensa

 Noticias

 Imágenes

Vídeos

Audios

Redes sociales

Publicaciones

Convocatorias

Rendición de Cuentas

Informes de gestión

[Rendición de cuentas](http://192.168.101.42:8080/web/guest/rendicion-de-cuentas)

[Entes de control que vigilan a la entidad](http://192.168.101.42:8080/web/guest/entes-de-control-que-vigilan-a-la-entidad)

[Metas e indicadores de gestión](http://192.168.101.42:8080/web/guest/metas-e-indicadores-de-gestion)

[Planes de mejoramiento](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-mejoramiento)

[Reportes de control interno](http://192.168.101.42:8080/web/guest/reportes-de-control-interno)

[Informes de empalme](http://192.168.101.42:8080/web/guest/informes-de-empalme)

[Informe de demandas](http://192.168.101.42:8080/web/guest/informe-de-demandas)

Atención al ciudadano

 [Glosario de términos](http://192.168.101.42:8080/web/guest/glosario2)

 [Ayudas para navegar en el sitio](http://192.168.101.42:8080/web/guest/ayudas-para-navegar-en-el-sitio)

 [Blogs](http://192.168.101.42:8080/web/guest/blogs)

 Foros

 Chat

Sistema de contacto y PQRDs

[Consulta de](http://192.168.101.42:8080/web/guest/consulta-de-tramites) [Trámites](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2F192.168.101.42%3A8080%2Fweb%2Fguest%2Fconsulta-de-tramites&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNFjGgK5hZTZTBJQmy0KLlm0xmVWlg)

[Servicios de atención en línea](http://192.168.101.42:8080/web/guest/servicios-de-atencion-en-linea)

[Suscripción a servicios de información](http://192.168.101.42:8080/web/guest/suscripcion-a-servicios-de-informacion)

[Oferta de empleos](http://192.168.101.42:8080/web/guest/oferta-de-empleos)

[Trámites y servicios](http://192.168.101.42:8080/web/guest/tramites-y-servicios)

[Notificacion](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2F192.168.101.42%3A8080%2Fweb%2Fguest%2Fnotificacion-judicial&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHqqc1AjovfjCZ9RVnkP_byBChGsg) [judicial](http://192.168.101.42:8080/web/guest/notificacion-judicial)

[Calendario de actividades](http://192.168.101.42:8080/web/guest/calendario-de-actividades)

[Mapa de procesos](http://192.168.101.42:8080/web/guest/mapa-de-procesos)

[Wiki](http://192.168.101.42:8080/web/guest/wiki1)

Preguntas y respuestas frecuentes

**Chat**

Para el acceso a la sección de Chat, el usuario debe dirigirse a la pestaña Atención al Ciudadano, luego dirigirse a la parte de Chat como indica la siguiente figura:



Posteriormente el usuario debe estar registrado para poder iniciar el chat, para acceder a su cuenta debe presionar el botón Acceder.



El usuario debe ingresar el nombre de usuario y su contraseña y luego presionar el botón Ingresar.



El usuario tiene la opción de acceder a determinado tema de chat seleccionando la caja de texto desplegable como indica la figura.



El usuario puede seleccionar determinado tema de la caja de texto desplegable como (Información general, Información del estado de su proceso de restitución, Denunciar un hecho relacionado con el proceso de restitución, Colocar una petición o queja o reclamo).



Luego el usuario debe presionar click en el botón amarillo de mensaje como indica la figura:



Al usuario le saldrá una nueva ventana para poder acceder al chat debe presionar el botón gris de Chat Atención al cliente como lo indica la figura.



El usuario ya ha accedido al chat de determinado tema que fue escogido anteriormente por él, tiene la opción de ingresar texto en la caja de texto y de enviarlo al asesor del chat presionando click en el botón de Enviar. Para salir de la ventana de chat debe presionar el botón salir ubicado en la parte superior derecha de la ventana de chat.

