



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS  
DESPOJADAS

PÁGINA: 1 DE 23

PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-04

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS  
DESPOJADAS

VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

## 1. OBJETIVO

Brindar las herramientas, lineamientos y orientaciones para que los funcionarios o contratistas utilicen las pautas, conductas y procedimientos que se requieren para la satisfacción de la ciudadanía y/o grupos de interés que se comunican con la entidad a través de los diferentes canales de atención, garantizando un proceso digno de atención oportuna, humanizada y de calidad.

## 2. ALCANCE

**Desde:** El primer contacto con la ciudadanía que solicita el servicio a través de los diferentes canales de atención de la (UAEGRTD).

**Hasta:** El cierre de la atención, una vez se hayan solucionado todos los requerimientos de la ciudadanía y generado un sentimiento de satisfacción ciudadana respecto a la gestión realizada.

## 3. POLÍTICAS

- ✓ Desarrollar y fortalecer destrezas y habilidades en los funcionarios o contratistas asignados al servicio y atención a la ciudadanía.
- ✓ Promover la formación de una cultura de servicio que logre la satisfacción de la ciudadanía.
- ✓ Divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía por canal y por enfoques diferenciales.
- ✓ Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la URT.
- ✓ Circular 005 de 2023.

## 4. ORIENTACIÓN

### Introducción

En el marco del Sistema Nacional de Servicio a la Ciudadanía – SNSC y de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2623 de 2009, el Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía se define como una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los funcionarios o contratistas de la Unidad y la ciudadanía. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta; además, mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, con el propósito de que sea una herramienta para quienes tienen a su cargo la atención directa a la ciudadanía.

### 1. Atributos del buen servicio

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía; debe orientarse a satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por la ciudadanía como un mal servicio.

El funcionario o contratista de la UAEGRTD debe informarse sobre los procesos, procedimientos, protocolos, guías y formatos para la atención de las peticiones; conocer plenamente la política de servicios y la misión de la entidad, seguir plenamente los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad. Estos atributos se evidencian en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa de la ciudadanía, respecto de la forma en que esperan ser atendidos por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para toda la ciudadanía, al reconocer y respetar

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 Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

## 4. ORIENTACIÓN

la diversidad de todas las personas.

- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con la ciudadanía.
- **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por la ciudadanía.
- **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

### 2. Mandatos de Atención a la Ciudadanía.



### 3. Perfil del Servidor Público en Atención a la Ciudadanía

Los protocolos de servicio a la ciudadanía son orientaciones básicas, necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las personas que brindan atención directa a la ciudadanía; estas pautas se dirigen a los funcionarios o contratistas que desarrollan la labor en los diferentes canales de atención definidos por la entidad en las diferentes Direcciones Territoriales y sus respectivas oficinas adscritas, así como los profesionales asignados por parte del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía del Nivel Central, cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que, para la ciudadanía, este equipo representa el contacto directo con la UAEGRTD.

#### 3.1 Aspectos Básicos:

- ✓ **Cumpla estrictamente los horarios:** es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención; por esto, es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida. Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para iniciar el equipo, verificar el sistema y las novedades del día. No contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.
- ✓ **Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:** tenga en cuenta que las relaciones son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda. Recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su humanidad.
- ✓ **Su presentación personal:** este aspecto es fundamental en la interacción de servicio; sin caer en estereotipos o prejuicios, su forma de vestir lo representa. Usted porta una prenda institucional o un carné que representa una institución y lo identifica como alguien que presta sus servicios en lo público; por ello y por tratarse de un contexto laboral, es necesario que tenga en cuenta las siguientes pautas:
  - Si le es asignado uniforme o chaleco institucional, su uso es obligatorio.
  - Si no cuenta con uniforme, cada contexto requiere una forma de vestir particular; por eso, en un ámbito laboral, su forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que está

MC-MO-05  
V.4



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

asumiendo.

- Tenga especial cuidado con el aseo y presentación de todas sus prendas de vestir.
  - Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
  - Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás; por lo tanto, tenga especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco. El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.
- ✓ **Asuma el rol de servicio:** sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted. Su rol va más allá de dar información, usted es garante de derechos, y así mismo debe asumir esa postura.
- ✓ **Conozca la misión de la entidad:** es necesario que usted conozca en detalle qué trámites y servicios brinda la entidad; así mismo, tenga certeza sobre los requisitos para acceder a cada uno y cuál es la dependencia responsable de brindarlo.
- Si está en un centro de servicios como el CIS, conozca de manera general cuáles entidades están presentes o qué servicios se prestan en el punto, así como la estructura física, la ubicación del punto de información, las salidas de emergencia, los baños, etc.
- ✓ **Evite los distractores:** durante el proceso de servicio no se deben utilizar audífonos, contestar llamadas al teléfono fijo o celular, responder chats, comer, ni realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes, pues la persona que está al frente suyo requiere y espera toda su atención y disposición.

#### 4. Protocolo para la Atención y Servicio a la Ciudadanía

Tenga en cuenta las siguientes pautas básicas para la atención a la ciudadanía en los diferentes canales:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener el equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "...lo que usted acaba de mencionar es.....", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no, por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente, como un sujeto de derechos y reconózcase usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Por supuesto, evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad, esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como funcionario o contratista encargado de la atención a la ciudadanía.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien", mejor recuérdela que está en un lugar seguro

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 4 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellos y ellas esperan su imparcialidad.
  - Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
  - Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada. Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
  - Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima; por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

#### 5. Enfoque Diferencial

La atención en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas-UAEGRTD trasciende la simple información o trámite ante un requerimiento de la ciudadanía.

El ciudadano(a) que acude ante la UAEGRTD no solo acude a la entidad para reclamar la devolución de una propiedad, sino para buscar apoyo y orientación con el fin de lograr la restitución de muchos derechos que le han sido vulnerados por causa de la violencia.

Por esto, la atención a la ciudadanía en la Unidad comprende una gestión social integral en la que los funcionarios o contratistas encargados de brindarla deben ir más allá de las expectativas ciudadanas para lograr su satisfacción, teniendo en cuenta la misión y la normatividad vigente.

La gestión social es el conjunto de acciones y de recursos que buscan alcanzar los objetivos de una organización. Cabe notar que estas acciones, recursos, objetivos y logros constituyen la base esencial de los procesos de gestión, que están precedidos por una razón social o institucional. Lo social convoca dos aspectos fundamentales y complementarios: unas formas de organización de las personas que las definen como sujetos sociales y unas formas relacionadas, interactuantes, que le dan a la categoría una connotación dinámica.

La gestión social se constituye, entonces, como una multiplicidad de formas organizativas e interactuantes cuyas acciones se entrecruzan dándole a la sociedad su mayor complejidad<sup>1</sup>. Tomando como base los anteriores principios, la atención a la ciudadanía en la UAEGRTD es, ante todo, una gestión social integral. Esto, debido a que genera la articulación entre diferentes entidades del Estado con el objetivo de restituir los derechos individuales y/o colectivos.



En la UAEGRTD, la gestión social se concibe como la incorporación de las víctimas al proceso de restitución, en términos de atención con calidad y oportunidad, que elimine barreras y supere aprehensiones generadas por prejuicios culturales o sociales. Se aborda desde un enfoque psicosocial y un enfoque diferencial que busca realizar un acompañamiento a los reclamantes durante todas las etapas del proceso de restitución, teniendo en cuenta no revictimizarlos y garantizar el goce efectivo de sus derechos en términos de oportunidad y equidad.

<sup>1</sup> Medina Gallego, Carlos (2008). La gestión pública participativa en el contexto de la gestión social integral: nociones y conceptos (pp. 155). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

La ciudadanía que acude a la UAEGRTD no solamente es víctima de despojo de propiedad, sino que generalmente es víctima de la violación de otros derechos. Por eso, el servidor designado para la atención a la ciudadanía debe contar con las herramientas para ayudarlos a superar las crisis (en especial durante el momento de reconstrucción de los hechos), a asumir el duelo frente al proceso y establecer las tipologías que deben ser atendidas por otras entidades. Por eso, el funcionario o contratista debe tener un alto perfil que le permita escuchar, comprender y asesorar al ciudadano (a) en la restitución de sus derechos.

El énfasis poblacional diferencial reconoce la diversidad del ser humano como centro de las políticas y acciones que desde los diferentes sectores e instituciones se formulan y desarrollan para el mejoramiento de su calidad de vida<sup>2</sup>. Es una estrategia que permite disminuir brechas de desigualdad existentes en algunos de los sectores sociales, etarios y grupos étnicos que habitan un territorio, mediante la promoción de la diversidad, la autonomía y el ejercicio de interculturalidad de los ciudadanos(as), a partir del reconocimiento de sus particularidades<sup>3</sup>.

El enfoque diferencial “se ampara en lo establecido por el Derecho Internacional, el cual reconoce que ciertos grupos de personas tienen necesidades de protección diferenciales a raíz de sus situaciones específicas, y en algunos casos, de su vulnerabilidad manifiesta o de las inequidades estructurales de la sociedad”<sup>4</sup>.

Para contrarrestar las condiciones de vulnerabilidad, exclusión e invisibilidad, al igual que para reducir factores de inequidad que impiden el acceso y/o el disfrute de los derechos por parte de los grupos poblacionales segregados, el enfoque diferencial propicia la construcción de una ciudadanía intercultural en donde los sujetos puedan expresarse y vivir desde sus propias especificidades y diferencias sociales y culturales. Con la creación de estos espacios de participación y generación de oportunidades para que los ciudadanos(as) potencien sus capacidades y desarrollen sus habilidades, además de la presencia efectiva en los escenarios de lo público, se forjan las bases para una convivencia plural.



La UAEGRTD, presta especial atención y protección a las siguientes poblaciones y comunidades, en virtud de lo consignado en el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011<sup>5</sup>:

- Comunidades negras, afros, raizales y palenqueros.
- Comunidades Rom y gitanos.
- Comunidades indígenas.

<sup>2</sup> Camacho, Gerardo (2010). Enfoque poblacional. Ponencia en el seminario internacional sobre derechos culturales. Bogotá: Secretaría Distrital de Planeación, Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales, 23 y 24 de noviembre.

<sup>3</sup> Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio (2011). Lineamientos para la implementación del enfoque poblacional diferencial en el sector cultura, recreación y deporte, para los campos del arte, las prácticas culturales y el patrimonio. Internet: <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/sites/default/files/Documentos%20Enfoque%20Poblacional%202011.pdf>

<sup>4</sup> Secretaría Distrital de Planeación. Subsecretaría de Planeación Socioeconómica (2009). Referentes conceptuales para debatir el enfoque poblacional y el alcance de las políticas poblacionales. En: Síntesis de coyuntura. No. 98. Bogotá D.C., septiembre.

<sup>5</sup> Artículo 13. Ley 1448 de 2011. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contara con dicho enfoque.

El Estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente Ley tales como mujeres, jóvenes, niños, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado.

Para el efecto, en la ejecución y adopción por parte del Gobierno Nacional de políticas de asistencia y reparación en desarrollo de la presente ley, deberán adoptarse criterios diferenciales que respondan a las particularidades y grado de vulnerabilidad de cada uno de estos grupos poblacionales.

Igualmente, el Estado realizará esfuerzos encaminados a que las medidas de atención, asistencia y reparación contenidas en la presente ley contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos de victimización.

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 Estratégico



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- Mujeres.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas adultas mayores.
- Personas en situación de discapacidad.
- Campesinos.
- Líderes sociales.
- Miembros de organizaciones sindicales.
- Defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado.

Los Decretos 4633, 4634 y 4635 de 2011 reconocen a las comunidades indígenas, rom, negras, afros, raizales y palenqueros como miembros de la Nación y sujetos de especial protección por parte del Estado, con el fin de resarcir tanto sus derechos individuales como los de toda la comunidad.

Cada vez que un miembro de estas comunidades ya sea de forma individual o en representación de una comunidad de las antes señaladas recurre a la entidad a través de cualquiera de los canales de atención, se le debe dar prelación. Sin embargo, más allá del cumplimiento de la norma, el enfoque diferencial en la UAEGRTD se entiende como el reconocimiento de que cada población, en general, y cada uno de sus miembros, en particular, deben ser atendidos en forma diferenciada teniendo en cuenta su situación frente al proceso de restitución, su cultura y sus costumbres.



**NOTA:** Es importante tener en cuenta que para una mejor aplicación de los enfoques psicosocial y diferencial en la atención a los y las solicitantes, deben remitirse a la guía para la incorporación e implementación del enfoque diferencial en el proceso de restitución de tierras.



DISCAPACIDAD  
AUDITIVA



DISCAPACIDAD  
COGNITIVA



DISCAPACIDAD  
VISUAL



TALLA  
BAJA



DISCAPACIDAD  
FÍSICA

##### 5.1 Protocolo para la atención a personas con Discapacidad Auditiva:

La discapacidad sensorial auditiva hace alusión a las personas que presentan de forma permanente, alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 7 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graveso importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o, personas que, debido a unapérdida o reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.

- El ciudadano con discapacidad auditiva puede tener dificultades para presentar su solicitud en el canal presencial, por lo que el equipo de personas de atención a la ciudadanía debe contar con las herramientas para ser facilitador entre el ciudadano con discapacidad y la UAEGRTD.
- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano con discapacidad auditiva, sea la lengua de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios:

- ✓ Ubíquese dentro del campo visual del ciudadano con discapacidad auditiva.
- ✓ Hable despacio y mirando a la persona.
- ✓ No hable con chicles o alimentos en la boca.
- ✓ No voltee la cara.
- ✓ No se cubra la boca mientras da la información.
- ✓ Si van a escribir que sea preciso, breve y conciso.
- ✓ Si la persona con discapacidad auditiva está acompañada, diríjase a ella.
- ✓ Evite ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
- ✓ Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
- ✓ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- ✓ Dirija siempre su mirada a la persona, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación, si es el caso, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- ✓ Si el ciudadano pide que hable con más volumen, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo está gritando.
- ✓ No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- ✓ Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura de las personas con discapacidad auditiva.
- ✓ Muchos ciudadanos con discapacidad auditiva se comunican a través de la lengua de señas; por eso capacítese en aspectos básicos de la lengua de señas colombiana a través de herramientas dispuestas por el Instituto Nacional para Sordos -INSOR- en el Centro de Relevo.

Si una persona con discapacidad auditiva se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- ✓ Que la lengua materna de la población con discapacidad auditiva es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- ✓ Utilice la herramienta disponible en la página [www.urt.gov.co](http://www.urt.gov.co) proporcionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MinTIC) ubicada en la parte superior derecha, denominada Centro de Relevo Colombia: <https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>
- ✓ En caso de que no esté disponible la página de la UAEGRTD podrá usar el servicio gratuito del centro de relevo por medio de la página web: [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co). Línea gratuita nacional 01800 0914014, PBX (1) 3443460.
- ✓ Si la persona con discapacidad auditiva va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo al intérprete, recordando que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.
- ✓ Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- ✓ Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.

Si el canal comunicativo es en español escrito:

- ✓ Escriba frases cortas y concretas.
- ✓ Emplee un lenguaje sencillo.
- ✓ Acuda a la demostración para hacerse entender.

#### 5.2 Protocolo para la Atención a personas con Discapacidad Visual:

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.

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 Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

Entre las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia, principalmente son de orientación y de movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- ✓ Utilice la herramienta disponible en la página [www.urt.gov.co](http://www.urt.gov.co) proporcionadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MinTIC) ubicada en la parte superior derecha, denominada ConVerTIC: <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html>
- ✓ Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas con discapacidad visual perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.
- ✓ Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- ✓ El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- ✓ Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante de ella para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- ✓ Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- ✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía de indicaciones precisas que permitan ubicarse geográficamente en el espacio, ejemplo: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3.
- ✓ No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- ✓ Para indicar dónde está una silla ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- ✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- ✓ En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos de este.
- ✓ Solicite a su entidad material informativo que esté adaptado en braille o macro tipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.
- ✓ Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- ✓ No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- ✓ Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- ✓ Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ✓ Para indicarle a una persona con discapacidad visual dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
- ✓ El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- ✓ Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

##### 5.3 Protocolo para la atención a personas con Discapacidad multisensorial – Ciudadanía sordociega.

Es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

La persona con discapacidad multisensorial tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes.

- ✓ Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía con discapacidad multisensorial, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- ✓ Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para

MC-MO-05  
V.4



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

comunicarse.

- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano con discapacidad multisensorial posee poca audición, el servidor deberá:

- ✓ Háblele a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- ✓ Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Si la persona con discapacidad multisensorial no va acompañada del guía, usted deberá ubicarse por el lado en que la con discapacidad multisensorial persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- ✓ Si la persona va acompañada de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- ✓ Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

#### 5.4 Protocolo para la atención a personas con Discapacidad Física:

**Discapacidad Motora:** Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o tres extremidades, puede manifestarse como:

- Paraplejia: Parálisis de las piernas.
- Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

**Talla Baja:** La talla baja es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- ✓ Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- ✓ Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- ✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- ✓ Ayude si debe transportar objetos.
- ✓ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de lamano.
- ✓ No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- ✓ Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe iral ritmo de él o ella.
- ✓ Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y se detenga para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- ✓ Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- ✓ Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- ✓ Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- ✓ Para subir escaleras ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- ✓ Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- ✓ Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultad para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

#### 5.5 Protocolo para la atención a personas con Discapacidad Cognitivo - intelectual:

**Discapacidad cognitiva:** Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 10 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

##### Para la atención de ciudadanía con esta discapacidad, tenga en cuenta:

- ✓ Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- ✓ Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada, la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo y claro, instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- ✓ A estas personas les puede costar más trabajo entender, la mejor forma de ayudarles siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- ✓ Entienda que los tiempos de las personas con esta condición, son distintos, aprenda a respetarlos.
- ✓ Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- ✓ Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o la dirección si debe dirigirse a otra sede.

##### 5.6 Protocolo para la atención a personas con Discapacidad Mental o Psíquica:

**Discapacidad Mental:** Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros. Cuando se requiera brindar atención a ciudadanía con este tipo de discapacidad, tenga en cuenta:

- ✓ Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- ✓ Diríjase con respeto y realice el saludo de la manera habitual.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Si la persona eleva la voz o se altera, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- ✓ Busque soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilate la situación.
- ✓ Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- ✓ Sea empático, hágale notar que lo entiende y póngase en su lugar.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

##### 5.7. Protocolo para la atención a personas con Discapacidad Múltiple:

**Discapacidad Múltiple:** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.

Las personas en condición de discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que una manera particular de estilo de aprendizaje para

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 11 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

conocer y actuar en el ambiente en que viven. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

En la atención a la ciudadanía con discapacidad múltiple, se debe tener en cuenta.

Siempre y sin importar la categoría de discapacidad que presente el ciudadano que atiende, tenga en cuenta:

- ✓ Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus limitaciones. Trátela con dignidad.
- ✓ Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.
- ✓ Cuando atienda a una persona en situación de discapacidad, diríjase directamente a ella, incluso, si se comunica con ella a través de un intérprete.
- ✓ Las personas en condición de discapacidad son sujeto de derechos; evite tratarlas como si les hiciera un favor.
- ✓ Evite los estereotipos, los apodos, los rótulos y las etiquetas.
- ✓ Libérese de los prejuicios, las personas en situación de discapacidad son seres humanos.
- ✓ Identifique la manera como puede comunicarse con la persona en situación de discapacidad. Sea creativo.
- ✓ Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión.
- ✓ Usted puede marcar la diferencia en la experiencia del ciudadano en situación de discapacidad cuando lo atiende.
- ✓ Usted es quien puede contribuir a eliminar las barreras y hacer de la UAEGRTD una entidad incluyente.

#### 5.8. Protocolo para la atención a Poblaciones Étnicas:

Una población étnica puede considerarse como aquella cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia como sujetos colectivos que aducen un origen y características culturales propias.

Con el fin de garantizar que las poblaciones étnicas minoritarias conformadas por los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos puedan acceder a los servicios e información pública de la Entidad, el funcionario o contratista de la UAEGRTD que brinda la atención debe:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español o se encuentra acompañada de un intérprete o persona que hable español.
- ✓ Si la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, grabándola en su lengua nativa.
- ✓ Identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
- ✓ El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadanía remitirá la grabación o la petición escrita a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, y una vez se tenga la traducción correspondiente, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadanía procederá a dar el trámite pertinente, según las competencias de la Entidad.
- ✓ La respuesta emitida por parte del competente para el ciudadano se enviará nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
- ✓ Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadanía.

#### 5.9 Protocolo para la atención a los terceros en el Proceso de Restitución de Tierras:

El presente capítulo, busca brindar orientaciones y pautas específicas que permitan garantizar la adecuada participación de los terceros que intervienen o que alegan tener algún derecho en predios que se encuentra en proceso de restitución de tierras, lo cual contribuye a mitigar la conflictividad en territorio y garantizar el debido proceso de todas las personas que pueden verse afectadas.

##### 5.9.1 Conceptos



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Para la adecuada atención, se requiere diferenciar las tipologías de terceros que se encuentran de acuerdo con cada etapa del proceso de restitución de tierras, así como algunos otros conceptos claves sobre los cuales se podrá hacer énfasis en la “GUÍA GENERAL PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A TERCEROS”, la cual se encuentra bajo el código RT-RG-GU-07.

##### Etapa administrativa

**Tercero:** Es quien tiene una relación o interés con el inmueble objeto del proceso de restitución y tiene derecho a intervenir en el trámite de inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente sin constituirse en parte de este. En etapa judicial puede comparecer como opositor, o puede no hacerlo y los efectos de la sentencia posiblemente lleguen a afectar su situación.

**Tercero Interviniente:** Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1448 de 2011, el tercero interviniente es toda persona que tenga un interés en el predio solicitado en restitución, que dentro de los diez días después de efectuada la comunicación en el predio objeto del proceso de restitución (etapa administrativa), allega documentación para demostrar su vínculo con el bien e incluirse en el proceso de restitución.

**Víctimas sucesivas de despojo y abandono:** Siguiendo lo dispuesto en el artículo 97 de la Ley 1448 de 2011 y la Instrucción Conjunta No. 002 de 2019<sup>6</sup>, son las personas que, de forma sucesiva, abandonaron forzosamente o fueron despojadas de un mismo inmueble o que sufrieron abandonos o despojos de otros predios. Puede darse el caso en que, quienes soliciten la restitución de un mismo predio tengan diferencias sobre las pretensiones que planteen y, por ello, resulte inconveniente que los involucrados cuenten con un mismo apoderado judicial perteneciente a la (UAEGRTD).

##### Etapa judicial

**Opositor:** De acuerdo con la Ley 1448 de 2011 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>7</sup>, el opositor es la persona que se constituye como sujeto contradictor en la etapa judicial del proceso de restitución de tierras, y cuya oposición es admitida por parte del juez de conocimiento. Con relación a la carga de la prueba, debe demostrar el hecho que alega o que fundamenta sus intereses jurídicos. Teniendo en cuenta que el opositor es una categoría procesal, esta puede ser subdividida bajo el criterio de la vulnerabilidad (aspecto material), esto es: “opositor no vulnerable” y segundo ocupante (persona en condición de vulnerabilidad socioeconómica)<sup>8</sup>. En relación con el opositor que no se encuentre en condición de vulnerabilidad socioeconómica, la Corte Constitucional ha determinado que para el acceso a la compensación de que trata el artículo 98 de la Ley 1448 de 2011, debe acreditarse el estándar riguroso de buena fe exenta de culpa, es decir, debe demostrarse el cumplimiento de los componentes subjetivo y objetivo de la buena fe exenta de culpa, esto es, lealtad y diligencia en las averiguaciones encaminadas a tener certeza de la licitud del negocio celebrado. La Corte Constitucional, en la sentencia C-330/2016<sup>9</sup>, precisó que: “existen tres tipos de oposiciones: (I) aquellas que buscan demostrar la calidad de víctima de despojo en relación con el mismo predio objeto del trámite de restitución de tierras; (II) las que pretenden tachar la condición de víctima de la persona solicitante y (III) las que pretenden demostrar la existencia de una relación jurídica o material sobre el predio objeto del trámite, generada por una conducta de buena fe exenta de culpa”.

**Caracterización de terceros:** Es la metodología creada por la UAEGRTD mediante la cual se recoge información del tercero sobre la situación socioeconómica de su hogar, condiciones de posible vulnerabilidad, sobre el uso, explotación y posible dependencia con el predio solicitado en restitución, lo anterior, con el objetivo de aportara la autoridad judicial los insumos necesarios que permitan dilucidar las particularidades del tercero y de su relación con el predio, y con ello, se determinen las medidas de atención a las que puedan

<sup>6</sup> Suscrito entre la Unidad de Restitución de Tierras y la Defensoría del Pueblo.

<sup>7</sup> Ver por ejemplo los artículos 88 y 98 de la Ley, así como las sentencias C-330 de 2016, T-119 de 2019, entre otras

<sup>8</sup> Según lo referido en la sentencia 330 del 2016.

<sup>9</sup> Corte Constitucional Referencia: expediente D-11106. M.P. María Victoria Calle Correa.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 13 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

acceder.

**Segundo ocupante:** La jurisprudencia de la Corte Constitucional, especialmente la sentencia C-330 de 2016, ha definido a los segundos ocupantes como personas naturales vulnerables reconocidas en providencia judicial, que ejercen una relación jurídica de propiedad, posesión o explotación sobre baldíos con el predio objeto de restitución, que habitan o derivan sus medios de subsistencia de un inmueble solicitado en restitución de tierras, y que no tuvieron un nexo directo o indirecto con los hechos que dieron lugar al despojo o abandono forzado del mismo.

##### 5.9.2 Derechos de los terceros en el proceso de Restitución de Tierras<sup>10</sup>

Es importante tener presente que los terceros intervinientes tienen los siguientes derechos dentro del proceso de inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y es deber de la UAEGRTD y de los diferentes profesionales que ejecutan el proceso de restitución promover acciones que garanticen estos derechos:

De conformidad con lo previsto en el inciso 4° del artículo 76 de la Ley 1448 de 2011 y artículo 2.15.1.4.2. del Decreto 1071 de 2015 (texto idéntico al del artículo 14 del Decreto 4829 de 2011) al propietario, poseedor u ocupante le asiste el derecho de “aportar la información y documentos” que quiera hacer valer al interior del proceso de restitución de tierras, dentro de los 10 días siguientes a la solicitud de la comunicación de inscripción de un predio en el registro.

En ese orden, dicha documentación e información deberá ser valorada en la decisión de fondo, bien sea de inscripción o no en el registro, sin que ello implique la valoración de la buena o mala fe del tercero, pues ello le compete al juez especializado en restitución al interior de la etapa judicial.

En consecuencia, deberá ser escuchado durante la etapa de pruebas. Para el efecto, la territorial podrá recibir la versión del tercero, a efectos que la Unidad decrete, con base en sus argumentos, las pruebas de oficio que surjan viables y conducentes, conforme lo prevé el numeral 1°.

##### Derechos del tercero interviniente:

De conformidad con los Decretos 1071 de 2015 y 440 de 2016, a los terceros les asisten los siguientes derechos durante el trámite de inscripción:

- ✓ Ser comunicado de la existencia de la solicitud de inscripción en el Registro.
- ✓ Participar en el procedimiento aportando las pruebas documentales que considere pertinentes.
- ✓ Ser comunicado del sentido de la decisión sobre la inscripción de la solicitud.
- ✓ Que se inscriban en el folio de matrícula inmobiliaria que corresponde al predio, las medidas de protección de que trata el artículo 2.15.1.4.1. del Decreto 1071 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 440 de 2016 e inciso 2 del artículo 2.15.1.4.5 del Decreto 1071 de 2015, modificado por el artículo del Decreto 440 de 2016.

En lo relacionado con la **etapa judicial**, el artículo 88 de la Ley 1448 de 2011, consagra el derecho a presentar oposición a la solicitud de restitución, constituyéndose en parte dentro del proceso, de lo que se desprenden los siguientes derechos:

- ✓ Conocer y controvertir la demanda y las pruebas que la acompañan, así como las practicadas dentro del proceso.
- ✓ Solicitar y aportar las pruebas que considere pertinentes para la defensa de sus intereses.
- ✓ Demostrar su buena fe exenta de culpa en la adquisición del predio, tachar la titularidad del derecho a la restitución, el justo título de su derecho según el caso o su calidad de víctima.

<sup>10</sup> Información extraída de la “GUÍA GENERAL PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A TERCEROS.



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

## 4. ORIENTACIÓN

### 5.9.3 Recomendaciones Generales para la atención de Terceros:

- Tenga en cuenta que los terceros también pueden ser víctimas del conflicto armado y por lo tanto debe hacer uso de las recomendaciones generales que se tratan en el PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS, especialmente las señaladas en los capítulos: 8. Protocolo General de Atención y 9.1 Protocolos de Atención del servicio a la ciudadanía con enfoque Diferencial.
- Se deben aplicar criterios de priorización en la atención cuando se trate de sujetos de especial protección, los cuales, también aplican para los terceros.
- Cuando ofrezca información al tercero del proceso de restitución es importante darle el ID de la solicitud para que pueda hacer con facilidad sus próximas consultas y explicar que este ID se refiere al número de solicitud realizada ante la entidad por el solicitante y allí reposa todo lo que suceda dentro del proceso.
- Tenga presente para atender las solicitudes de información que haga un tercero y los diferentes canales de comunicación que: La confidencialidad de la información que se tiene en etapa administrativa no guarda relación con la desinformación o no acceso a rutas de atención o a ser escuchados en el proceso, es por ello por lo que debe conocer qué tipo de información que puede brindarse a los terceros, cómo hacerlo y cuándo hacerlo.

*Así por ejemplo podrá informar acerca de la ruta de terceros, sus derechos, los momentos en que pueden intervenir en cada etapa, las pruebas que puede aportar de manera general, es decir indicar que corresponden a aquellas que puedan demostrar la calidad jurídica con el predio, las que permitan demostrar la buena fe, entre otras.*

*Puede indicarle además que tipo de pruebas se practican des la UAEGRTD para que tenga conocimientosobre ellas.*

*Explicarle el momento del proceso en el que se encuentra la solicitud y lo que esto significa; por ejemplo: Se encuentra en etapa de estudio formal del caso donde la UAEGRTD se encuentra recabando información de permita establecer si la solicitud de restitución realiza cumple con los requisitos dispuestos por la ley.*

- Cuando el tercero requiera información que es confidencial como quién es el solicitante, qué dijo en su solicitud, o que documentos ha aportado, se debe explicar el motivo por el cual se guarda confidencialidad de dicha la información como una forma de proteger la seguridad de los solicitantes, representantes y abogados, así lo señala la ley 1448 de 2011 en sus artículos 23 y 29. <sup>12</sup>
- Es importante explicarle al tercero porqué la etapa administrativa es confidencial y no permite la controversia y de acuerdo con ello, se debe resaltar la importancia de la información o pruebas que aporte que se remitirán al expediente del caso. Es decir que, si bien la UAEGRTD solo está revisando que secumplan los requisitos del artículo 75, es decir, titularidad, temporalidad, despojo o abandono y debidoal conflicto armado, la información que aporte como ya se indicó será valorada y aportada al juez para que éste dicte sentencia.
- Cuando se brinde atención a terceros, es importante explicarle el tipo de información o pruebas que puede aportar al proceso para demostrar su calidad jurídica con el predio, su vínculo o arraigo, su situación de social y de vulnerabilidad, etc. A manera de ejemplo, tenga presente las siguientes pruebas documentales que pueden ser valiosas y no son obligatorias para que sean allegadas por los terceros, pero si cuentan con estas pueden brindar más información dentro del trámite administrativo:
  - ✓ De la EPS la Historia Clínica para verificar y corroborar el tipo de discapacidad.
  - ✓ De la secretaria de Hacienda del municipio copia de los impuestos prediales.
  - ✓ De las empresas prestadoras de servicios públicos copia del pago de los recibos.
  - ✓ De la UARIV si cuenta registrado en el RUV
  - ✓ De las Notarías copias de las escrituras públicas, declaraciones extra – juicio o cualquier otro documento que pueda ser útil en el proceso.
  - ✓ De la ONG, JAC, organización sindical, Iglesia, etc. Documentos que verifiquen la vinculación del

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 15 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- tercero a dicha organización.
- ✓ De la Alcaldía del municipio para verificar si participa o si es beneficiario de algún programa social.
  - ✓ De la Alcaldía del municipio copia del POT para los casos de asentamientos subnormales.
  - ✓ De las entidades bancarias y/o cooperativas certificación de cuentas y créditos que estén relacionados a mejoras o deudas que tenga actualmente sobre el mismo.
  - ✓ Información de censos que se realicen a la comunidad que permitan verificar las condiciones especiales del tercero o demostrar si ha sido o no víctima por ejemplo de casos de fuerza mayor o caso fortuito.
  - ✓ De la ANT si el tercero o su núcleo familia es beneficiario de subsidios o si está en proceso de adjudicación de otros predios.
  - ✓ De las Cajas de Compensación para que indiquen si el tercero es beneficiario de algún subsidio.
  - ✓ Solicitar testimonios adicionales de vecinos, familiares o conocidos que pueda corroborar su versión de los hechos sobre su relación jurídica con el predio y la forma de adquirió.
- No realice juicios de valor cuando se trate de terceros, recuerde que es el Juez quien determina si actuaron de buena fe o no o si son vulnerables, toda información que pretendan entregar debe ser aceptada.
  - Tenga presente que solo quien puede recibir ampliación de información en etapa administrativa o interrogatorio de parte o realizar otra prueba por orden judicial puede realizar preguntas o indagar situaciones frente al tercero y su relación con el predio, recuerde que usted es solo un canal para acceder a información general del proceso.
  - Cuando se presente un tercero en la oficina territorial y el caso se encuentra en estado de Estudio Formal se recomienda avisar al profesional social o jurídico del caso puesto que sea posible que requiera realizar una ampliación de hechos, declaración o aplicación del formato de identificación.
  - Si se indaga por información específica o sobre la que usted no tenga conocimiento aclare que puede solicitarla de manera formal por cualquiera de los canales dispuestos para ello, y que la respuesta le será enviada bien sea por correo electrónico o la dirección de notificación según sea el caso.
  - De ser posible actualice la información de contacto del tercero de manera tal que se tenga siempre sus datos disponibles para la entidad en el momento que se requiera ser contactado.
  - Oriéntele sobre la importancia de referenciar en los documentos que aporte sus datos de contacto, ubicación e identificación para facilitar el proceso de acercamiento por parte de la UAEGRTD. Y recomíendele siempre aportar información de un familiar o persona de confianza como segunda opción de contacto.
  - Si la solicitud de restitución se encuentra inscrita o en demanda, se debe indagar con el tercero si cuenta con representación legal y/o ofrecer el servicio por parte de la Defensoría del Pueblo según el convenio estipulado en la Instrucción Conjunta. Para ello, es importante contar con la información de contacto con la Defensoría o avisar al coordinador o líder social de la DT para que pueda remitir el caso para su representación en el marco de la Mesa Bilateral.
  - Los terceros o actuales ocupantes de los predios solicitados en restitución suelen manifestar su disgusto, preocupación o angustia derivados del proceso de restitución, en estos casos tenga presente las siguientes recomendaciones:
    1. Permita que exprese su opinión advirtiéndole que se realiza una atención en el marco del respeto mutuo y se requiere de la intervención y escucha de cada una de las partes que se encuentra en el momento de atención
    2. Luego de escucharle explique las opciones que tiene en el marco de la ruta de atención dispuesta en la "GUÍA GENERAL PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A TERCEROS", la cual se encuentra bajo el código RT-RG-GU-07 aclarándole que las acciones que realiza la UAEGRTD están enmarcadas en una ley y los funcionarios o contratistas atienden lo dispuesto allí en los diferentes procedimientos.
    3. Cuando le explique el proceso y otros temas, siempre tenga presente que en el proceso de restitución se utilizan palabras técnicas jurídicas y esto no es fácil de comprender, para ello, dé a conocer el termino y explique a través de ejemplo lo que quiere decir y en un lenguaje que tenga presente que su receptor es una persona sin formación jurídica. Para ello, ofrezca la opción de

MC-MO-05  
V.4



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

preguntar lo que no sea claro y usted indague si la información fue comprendida.

4. Si identifica ideas erróneas sobre el proceso y la manera en que puede participar o garantizar su debido proceso, explique las alternativas y la información correcta.
5. Oriénteles sobre la importancia de usar los PQRSDF como una ruta más formal de información y que brinda trazabilidad para cada una de las partes.

#### 6. Programa de Acceso Especial para mujeres:

Frente a lo relacionado con los derechos de las mujeres la entidad implementa acciones con el fin de garantizar y materializar sus derechos conforme a lo dispuesto en los artículos 13 y del 114 al 118 de la Ley 1448 de 2011. De esta manera, el Acuerdo No. 47 de 2019 adoptan y define los ejes de acción del Programa de acceso especial para las mujeres al proceso de restitución de tierras con vigencia hasta la finalización de la Ley 1448 de 2011.

Es importante reconocer que las mujeres enfrentan barreras y dificultades para acceder al derecho a la restitución, haciendo énfasis en las siguientes:

- Cuando el cónyuge o compañero permanente de la mujer víctima haya desaparecido o lo han secuestrado y los documentos de titularidad de los predios estaban a su nombre, se presenta vulnerabilidad jurídica para las mujeres, pues la desaparición forzada o el secuestro es una condición que amerita un trámite judicial diferenciado. Ante este tipo de situaciones, es para las mujeres mucho más difícil demostrar su vínculo con el predio, pues muchas veces no estaban al tanto de las actividades relacionadas con la explotación de este, no tenían claridad de los linderos o las evidencias de los negocios o acciones que dieron lugar al vínculo con el mismo.
- Después de las desapariciones o muerte de sus compañeros o esposos, las mujeres quedaban solas o con sus hijos; en ocasiones, eran forzadas a abandonar las tierras y, en esas situaciones, fueron más vulnerables a las ventas por menor precio, a ser víctimas de engaño y mala fe de compradores; es decir, que se realizan negocios por presión económica y el desamparo y, por tanto, no se consolidan o realizan en condiciones justas y libres de todo vicio de consentimiento por parte de las mujeres que venden.
- Las costumbres patriarcales y machistas son fuertemente arraigadas en el ámbito rural, generando el imaginario de que las mujeres no tienen derecho al patrimonio, lo cual se evidencia en que las mujeres no se sientan sujetas de derecho sobre el predio que trabajan, razón por la cual no acceden al proceso de restitución.
- Los funcionarios no sabían cómo acercarse a una mujer para indagar sobre los hechos de abandono y despojo de tierras, no las identificaban como sujetas de derecho y no contaban con las herramientas y procedimientos que facilitarían la transversalización del enfoque en la ruta de restitución.
- En el campo es frecuente encontrar que existan uniones simultáneas entre un hombre y varias mujeres incluso aceptadas por ellas mismas, en las que aportan al hogar y trabajan la tierra. En la normatividad colombiana no son reconocidos los derechos patrimoniales en los casos de uniones simultáneas. Esto genera un conflicto jurídico en el momento de la identificación de sujetos de derechos para efectos de restitución de tierras.
- Las mujeres en las diferentes etapas del proceso de restitución sienten temor, bien sea por, las amenazas que se pueden ocasionar por los actores armados o terceros y/o segundos ocupantes relacionados en el proceso restitutivo.

De esta manera, las mujeres deben tener un trato preferente y diferencial, así como acciones orientadas al reconocimiento de los derechos de las mujeres en el marco del proceso de restitución, promoviendo acciones de empoderamiento y agenciamiento de derechos a través de los siguientes ejes de acción:

1. Eje de incorporación e implementación del enfoque de género en las etapas del proceso de restitución de tierras.
2. Eje de fortalecimiento de las capacidades de las personas colaboradoras de la (UAEGRTD) en la

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 17 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- aplicación enfoque diferencial de género.
- 3. Eje de Empoderamiento de las mujeres para el ejercicio pleno de sus derechos.
- 4. Eje de articulación interinstitucional.

Para más información del Acuerdo 47 de 2019 y documentos relacionados con el Programa de acceso especial para mujeres, ingrese al micrositio de mujeres de la entidad a través del siguiente enlace: <https://www.urt.gov.co/web/micro-mujeres>

#### TENER EN CUENTA:

Se recomiendan las siguientes pautas de atención con mujeres solicitantes:

1. Las mujeres rurales han estado excluidas de espacios de participación. Busque estrategias para que participen activamente; escuche atentamente todo lo que saben y piensan en relación con su caso, toda vez que sus aportes son valiosos.
2. Al momento de socializar el proceso de restitución, no excluya de la conversación a las mujeres, diríjase por igual a todas las personas que están escuchando, y hágalo desde un lenguaje sencillo y claro.
3. Informe a las mujeres sobre sus derechos en el marco de la restitución de tierras, explicando las normas que las cobijan en la ley 1448 de 2011, y exponiendo las acciones que la UAEGRTD ha adaptado (espacios de atención preferencial, asesoría de personal capacitado, creación de circulares para atención y documentación de casos de mujeres, niñas y adolescentes) para que reciban una atención óptima.
4. En muchos casos las mujeres no se han sentido titulares de derechos y no se consideran dueñas de los predios, por lo que dentro del proceso de atención se requiere generar estrategias para determinar el tipo de calidad jurídica que ellas ostentan, y averiguar por actos de explotación directa de la tierra, las actividades que desarrollaron como señoras y dueñas, entre otros aspectos que se consideren relevantes. Al momento de indagar la información tenga en cuenta las dificultades que ostentan las mujeres para demostrar la relación jurídica con los predios.
5. Tenga en cuenta que no todas las mujeres se ajustan al rol de esposas, madres o cuidadoras. Es posible encontrar mujeres que asumen otros roles a nivel familiar o comunitario, ya sea porque el conflicto las ha obligado a ello o porque ha sido una decisión personal. Es necesario respetar y validar este tipo de roles en la mujer.

#### 6.1. En casos donde se identifique situaciones de Violencia Basadas en Género (VBG):

Es compromiso de todas las personas colaboradoras de la UAEGRTD seguir las siguientes recomendaciones generales al momento de realizar atención a una persona que manifiesta ser víctima de Violencias Basadas en Género -VBG- para prevenir y realizar el proceso desde el enfoque de acción sin daño.

1. Tratar con dignidad, privacidad y respeto en todos los espacios del proceso a la persona que ha manifestado ser víctima de VBG.
2. Generar estrategias que garanticen el acceso a la información y espacio de participación en todos los procesos que requieran la actuación de la persona víctima de VBG.
3. Informar y solicitar un formato de consentimiento (RT-RG-FO-15) para cualquier procedimiento o remisión que vincule a la persona víctima VBG.
4. En caso de que la persona informe a la UAEGRTD ser víctima de violencia sexual en los próximos 3 o 4 días de presentada la agresión, se debe remitir a las entidades empleando los formatos de remisión de oficio a entidades con competencia para tener acceso gratuito e inmediato a atención médica para la realización de exámenes y tratamientos necesarios (prevención de enfermedades de transmisión sexual, y asesoría sobre interrupción voluntaria del embarazo en los casos establecidos por la ley).
5. En caso de ser una persona que pertenezca a un pueblo étnico tiene derecho a un traductor/interprete en caso de no conocer el idioma español.
6. No centrar la atención de las VBG solamente a la violencia sexual. Para ello, tener en cuenta lo establecido en documento descriptivo del Acuerdo 47 de 2019, donde se explica la jurisprudencia, se expone la obligación que tiene la UAEGRTD en este tipo de afectaciones, los conceptos claves que permitan la comprensión y contextualización de las VBG.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 18 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

**Nota:** Para profundizar sobre las violencias basadas en género remitirse a la guía de enfoques diferenciales de la entidad (RT-RG-GU-09).

##### 6.2 En los casos de población LGBTIQ+<sup>11</sup>:

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a la comunidad LGBTIQ+ (Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales, Queer y demás):

1. La identidad de género no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
2. Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
3. No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona lo exprese.
4. Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

##### 6.3. Participación Efectiva de las Víctimas

La participación de las víctimas dentro del proceso de restitución de tierras es uno de los principales derechos para la reparación integral. A través de su ejercicio, se visibilizan intereses, necesidades y expectativas en la implementación de la política y se incide el diseño de programas, planes y proyectos para su atención.

Es así como el Plan de Participación Ciudadana que es diseñado, formulado e implementado por la UAEGRTD responde tanto a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 - en el que se insta a que todas las entidades del orden nacional y territorial a diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)-.

Teniendo en cuenta lo anterior, la **participación efectiva** no puede entenderse como la simple concurrencia de las víctimas a un espacio institucional. Es un conjunto de mecanismos, articulados entre lo local y lo nacional, por el cual se puede generar incidencia para el reconocimiento de derechos de las víctimas bajo un enfoque diferencial. En ese sentido, el diálogo constante con la institucionalidad pública, el adecuado acceso a información, la generación de espacios de formación, y la promoción de una cultura participativa son principios esenciales para cumplir. Bajo esta perspectiva, la Corte Constitucional, en el auto 383 de 2010 ha señalado que la participación debe ser **significativa**, por lo cual se hace necesario que el gobierno diseñe e implemente *incentivos* que la promuevan y generen proceso de fortalecimiento organizacional.

##### 6.4. Concepto líder y lideresa social

La labor del líder social y comunitario es fundamental para la promoción de los derechos humanos, la defensa y representación de los intereses de una comunidad, la conservación del medio ambiente, la preservación de la cultura en los territorios del país, entre otros. Gracias a su trabajo, se canalizan los intereses colectivos y se permite una reducción en las asimetrías de información, lo que facilita un mejor direccionamiento del gasto público y privado, lo cual impacta de manera positiva en el bienestar general y en la mejoría de indicadores alusivos al desarrollo económico y humano.

En este sentido, se entiende como líder o lideresa social como toda aquella persona –hombre o mujer- que, a través de sus acciones, propende por la transformación del territorio mediante el trabajo sistemático por los derechos humanos, de las mujeres, la tierra, el medio ambiente y/o la preservación de la cultura y las tradiciones territoriales. Su trabajo, se encuentra visiblemente reconocido por las autoridades y miembros de la comunidad, lo cual le permite incidir efectivamente en la toma de decisiones para la búsqueda del desarrollo colectivo. Si bien es probable que bajo su liderazgo emerjan múltiples temáticas de interés general, la restitución cobra

<sup>11</sup> Parafraseo del Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer de la Alcaldía de Bogotá. Junio de 2020.



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

relevancia en su discurso y se convierte en uno de los temas centrales de su gestión. Es de señalar que el liderazgo social se fundamenta en procesos comunitarios y no del ejercicio o cumplimiento de algún tipo de función pública. También puede ser o no beneficiario del proceso restitutivo”.

#### 7. Canales de Atención:

- **Canal Presencial**
- **Canal Chat**
- **Canal Telefónico**
- **Canal Electrónico**
- **Canal Escrito**



Los canales de atención son espacios brindados por la UAEGRTD y liderados por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, los cuales tienen como objetivo, permitir a la población general y a los diferentes sujetos de especial protección constitucional realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las competencias de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general, y, específicamente, del proceso de Restitución y Medidas de Protección Rupta.

Los canales de atención de atención dispuestos por la UAEGRTD responden a las diferentes formas en las cuales la ciudadanía podrá recibir la información que requiere, a continuación, se enuncian junto con sus respectivos protocolos que pueden ser consultados en Strategos:

- **Presencial:** AC-PT-08 Protocolo del Canal Presencial.
- **Telefónico y Teams:** AC-PT-07 Protocolo del Canal Telefónico y Videollamadas Teams.
- **Chat:** AC-PT-06 Protocolo del Canal Chat.
- **Escrito:** No tiene protocolo
- **Electrónico:** No tiene protocolo

Como se observa, los canales escrito y electrónico no poseen un protocolo establecido actualmente, y no tiene contemplada su elaboración porque la entidad tiene previsto migrar de sistema de gestión documental, por lo cual, su proceso y relevancia serán expuestos a continuación:

##### 7.1 Canal Escrito:

Una vez son radicados los derechos de petición, dependiendo el medio por el cual fueron recibidos, el siguiente canal al interior del Grupo Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía – GGASC, que debe intervenir en el proceso, es el Canal Escrito.



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

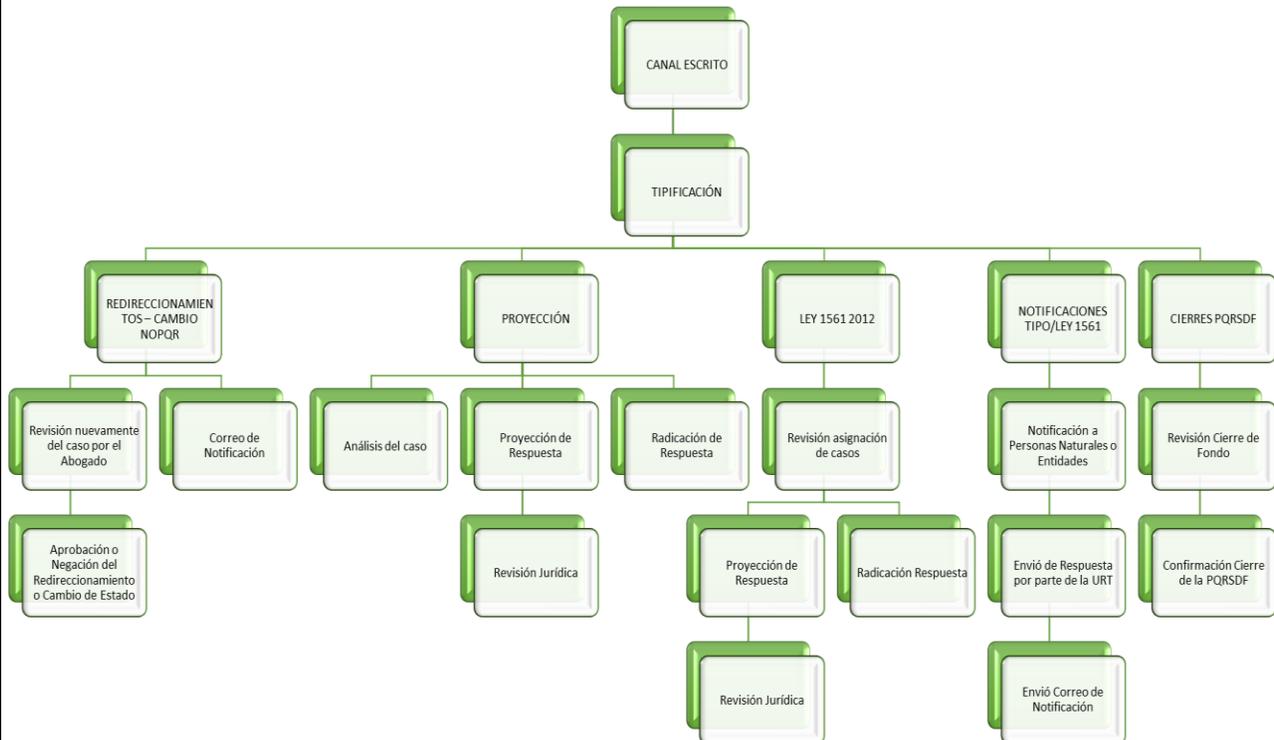
#### 4. ORIENTACIÓN

##### Objetivo:

Este grupo revisa jurídicamente las PQRSDf y las NO PQRSDf, con la finalidad de realizar una correcta tipificación, estableciendo un término acorde a su naturaleza y remitiéndolas al usuario final correspondiente.

Para finalizar, se lleva el control y seguimiento de los cierres de las PQRSDf por parte de las Dependencias y Direcciones Territoriales de la URT.

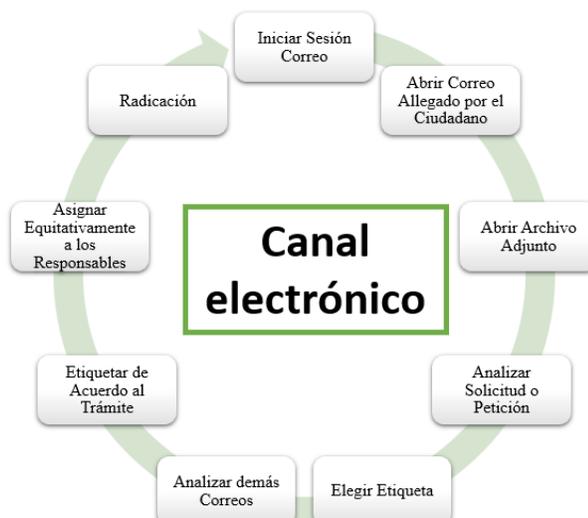
##### Esquema de operación del canal escrito



##### 7.2 Canal Electrónico:

El Canal Electrónico es el medio dispuesto por el Grupo Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía – GGASC autorizado para la recepción y radicación de los derechos de petición allegados por los ciudadanos, de la misma manera, por este canal, se puede brindar información o asesoramiento de las diferentes solicitudes requeridas.

##### Etapas del flujograma de atención en el canal electrónico





Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

## 4. ORIENTACIÓN

### Recomendaciones generales

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

### Acciones de anticipación:

- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### En el desarrollo del servicio:

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla. No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

### En la finalización del servicio:

- ✓ El funcionario o contratista debe cerciorarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad de quien recibe el correo electrónico.
- ✓ Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 22 DE 23
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

siga esa directriz.

#### 8. Medios de Radicación:

Los medios de radicación autorizados y vigentes para la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas – UAEGRTD son los siguientes:

- **Página Web:** <https://www.urt.gov.co>
- **Correo Electrónico:** [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co).
- **Corresponsal 472:** Ventanillas únicas de radicación en las oficinas a nivel nacional de la URT.
- **Nivel Central:** Calle 29 No. 13–45 Manzana 2 (Locales 165–166).
- **Teléfono PBX:** (+601) 3770300.
- **Línea de atención Bogotá:** (+601) 4279299.
- **Línea Gratuita Nacional:** 01 8000 124212.
- **WhatsApp:** (+57) 322 3463504.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- AC-ES-02 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
- AC-MA-01 MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.
- RT-RG-GU-09 GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
- RT-RG-GU-07 GUÍA GENERAL PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A TERCEROS
- AC-PT-06 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL CHAT.
- AC-MO-02 PLANTILLAS ATENCIÓN CHAT
- AC-PT-07 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO.
- AC-MO-03 PLANTILLAS ATENCIÓN TELEFONICA Y VIDEO LLAMADA TEAMS
- AC-MO-04 GUIÓN DE LLAMADAS IRRESPECTUOSAS, HOSTILES Y/O AMENAZANTES
- AC-PT-08 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL.
- AC-PT-09 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ELECTRÓNICO

#### 6. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

Katherine Pérez Perdomo (Coordinadora - Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC)  
David Ferney Betancourt (Contratista- 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 incluye término ciudadanía en vez de ciudadano por recomendación del DAFP.
- Se incluyen los Mandatos de Atención a la Ciudadanía.
- Se realiza revisión en el marco de la traducción al lenguaje claro.
- Se simplifica la descripción del canal presencial y se trasladan los lineamientos al protocolo AC-PT-08
- Se simplifica el texto incluyendo las siglas UAEGRTD cuando corresponda.
- Se actualiza protocolo de atención a la ciudadanía con discapacidad multisensorial – ciudadanía sordociega, al incluir las herramientas del MinTIC divulgadas a partir del proceso de cualificación.
- Se incluye las herramientas proporcionadas por el MinTIC incluidas en la página de la UAEGRTD, las cuales son el Centro de Relevó y converTIC.
- Se incluye descripción del canal escrito de Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Se simplifica el término de servidores públicos por el de funcionarios o contratistas.
- Se actualizan imágenes generales del documento, en la sección de enfoque diferencial.
- Se incluye flujograma del canal escrito.
- Se simplifica la información de los canales presencial, telefónico, chat, electrónico, dado que la entidad

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 23 DE 23</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-04</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

**Clasificación de la Información:** Publica  Reservada  Clasificada

**Fecha de aprobación:** 21/11/2023

emitió protocolos específicos para cada canal.

- Se amplía la descripción del alcance, incluyendo el objetivo de satisfacción de las víctimas del conflicto.
- Se actualiza el título del documento, reemplazando ciudadano por ciudadanía según la recomendación del DAFP.
- Se elimina el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP (2007).
- Se eliminan los CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013.
- Se elimina la información de los canales de atención que ya se encuentra en los protocolos específicos.

**MC-MO-05**  
**V.4**