

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 10</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-08</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

## 1. OBJETIVO

Establecer el protocolo de atención a la ciudadanía para la prestación del servicio de forma presencial en las diferentes direcciones territoriales y cubículos de atención a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, en adelante UAEGRTD, el cual propende por mejorar la interacción existente entre los funcionarios o contratistas, partiendo de la aplicación del enfoque diferencial a los diferentes sujetos de especial protección constitucional y de garantizar la reivindicación de sus derechos, a partir de un servicio de calidad, en lenguaje claro y el fácil acceso a la información por parte del funcionario o contratista de atención a la ciudadanía, el cual, estará debidamente cualificado y sensibilizado.

## 2. ALCANCE

**Desde:** Contacto inicial con la ciudadanía cuando esta ingresa a una de las sedes a nivel nacional de la UAEGRTD y solicita información o asesoría por parte de un funcionario o contratista de atención a la ciudadanía.

**Hasta:** Cierre de la atención en el momento en que se hayan solucionado todos los requerimientos de la ciudadanía y se haya generado un sentimiento de satisfacción respecto a la gestión realizada.

## 3. POLÍTICAS

- AC-MA-02 Política de Atención a la Ciudadanía.
- CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013 – Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.

## 4. ORIENTACIÓN

### Canal Presencial:

Este servicio comprende la atención presencial a la ciudadanía que asiste a las Direcciones Territoriales y sus respectivas oficinas de atención adscritas, así como, en el Nivel Central de la Unidad, por parte del profesional designado por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

El horario de atención a la ciudadanía de este canal varía según la oficina de atención, en la oficina de atención del GGASC en nivel central el horario de atención opera de la siguiente manera:

**Horario de atención:** lunes a viernes 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y, de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Para más información respecto a los horarios de atención de las diferentes Direcciones Territoriales a nivel nacional y sus respectivas oficinas de atención adscritas, puede consultar el siguiente enlace:

Enlace horarios de atención: <https://www.urt.gov.co/directorio-direcciones-territoriales>

**Nota:** Al abrir el enlace, deberá dar clic en **Descargar Directorio de Direcciones Territoriales** para acceder a los horarios atención, direcciones físicas y teléfonos disponibles de cada sede a nivel Nacional.

El propósito de este canal es brindar atención y orientación sobre las diferentes consultas en relación con la oferta institucional de la UAEGRTD; asimismo, por este medio se adelantará lo pertinente en virtud de la radicación y respuesta de PQRSDF dando cumplimiento a la política pública para la atención a la ciudadanía, población víctima del conflicto armado interno y los distintos sujetos de especial protección constitucional.

### Enfoque diferencial y sujetos de especial protección constitucional:

Todo funcionario o contratista que brinde atención a la ciudadanía de forma presencial en la UAEGRTD, deberá estar debidamente cualificado y sensibilizado respecto a los grupos de valor que requieren una atención diferencial, y, es por esto, que también deberá estar informado sobre el marco legal que busca garantizar los derechos de la población vulnerable, tanto en la jurisdicción interna, como en la jurisdicción externa proveniente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, las convenciones para el establecimiento de derechos y los tratados internacionales que rigen los conflictos armados internos. A continuación, encontramos los diferentes **sujetos de especial protección constitucional** protegidos por el Derecho Internacional Humanitario y el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

## 4. ORIENTACIÓN

### 1. Legislación externa – Bloque de Constitucionalidad (convenciones y tratados internacionales).

#### Víctimas del conflicto armado:

- Convenios de Ginebra de 1949 – Derecho Internacional Humanitario.
- Protocolos I, II y III Adicionales a los Convenios de Ginebra (1977) – Protección de las víctimas de los conflictos armados.
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura – Organización de Estados Americanos (1984).
- Tratado de Ottawa de 1997 Minas Antipersonal.
- Estatuto de Roma (1998) Competencia de la Corte Penal Internacional para sancionar Crímenes de Genocidio, lesa humanidad y crímenes de guerra.

#### Campesinado:

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976).
- Declaración sobre los Derechos de los Campesinos y Otras Personas que Trabajan en las Zonas Rurales (2018).

#### Personas en situación de discapacidad:

- Convención y Comité de Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad (2006).
- Protocolo Facultativo sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008).

#### Mujeres:

- CEDAW – Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer (1979).
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer – ONU (1993).
- Convención Belém Do Pará – Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (1996).
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1999)
- Consenso de Quito (CEPAL) X Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007).
- Resolución 1889 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (2009).

#### Niños, niñas y adolescentes:

- Convención Interamericana sobre Obligaciones Alimentarias (1989).
- Convención Interamericana sobre Restitución Internacional de Menores (1989).
- Convención sobre los derechos del Niño (1989)
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los derechos del Niño - Relativo a la participación de niños, niñas y adolescentes en los conflictos armados (2002).
- Directrices sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a Niños Víctimas y Testigos de delitos emitido por el Consejo Económico y Social (2005).

#### Adultos Mayores:

- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Principios de las Naciones Unidas en Favor de las Personas de Edad (1991).
- Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002).
- Declaración de Brasilia (2007).
- Plan de Acción de la Organización Panamericana de la salud sobre la salud de las Personas Mayores, incluido el envejecimiento activo y saludable (2009).
- Carta de San José sobre los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe (2012).

#### Pueblos Indígenas y Tribales:

- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial – Observación General No. 23 (Pueblos Indígenas, 1958).
- Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes No. 169 (1989).
- Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (2007).
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas - OEA 2016.

#### Comunidades Afrocolombianas, palenqueras y raizales:

- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (1969).
- Declaración sobre la raza y prejuicios raciales (UNESCO, 1978).
- Convenio 169 de 1989 de la Organización Internacional del Trabajo (1989).
- Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y las Formas Conexas

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 10
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-08
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

de Intolerancia (2001).

- Conferencia de Durban. (2001).

##### Población LGBTIQ+

- Principios de Yogyakarta – Estándares básicos para brindar protección a los Derechos Humanos de las personas con orientaciones sexuales e identidad de género diversas. (2007)
- Resolución 17/19 de las Naciones Unidas sobre orientación sexual, identidad de género y características sexuales. (2011).
- Resolución 41/18 – Protección contra la violencia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género – Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. (2019).

##### Comunidades Rom y Gitanos:

- Convenio 169 de 1989 de la Organización Internacional del Trabajo (1989).

#### 2. Legislación Interna - Marco General:

##### Víctimas del conflicto armado y población desplazada:

- **Corte Constitucional - Sentencia T-025 de 2004:** Estado de cosas inconstitucionales en la situación de la población desplazada, debido a la falta de concordancia entre la gravedad de la afectación y el volumen de recursos efectivamente destinados a asegurar el goce efectivo de derechos.
- **Ley 1448 de 2011:** Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones (Art. 13).
- **Ley 2078 de 2021:** Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia.

##### Campesinado:

- **Artículo 64 de la Constitución Política de Colombia:** Especial reconocimiento al campesinado colombiano, buscando promover un acceso a la tierra tanto de forma individual como asociativa, y de la misma forma, garantizar los servicios y acceso a la educación, salud, vivienda, seguridad social, recreación, crédito, comunicaciones, entre otros, en pro de mejorar los ingresos y calidad de vida de la población vulnerable.
- **Artículo 253 de la Ley 1955 de 2019:** Obligación del Gobierno Nacional a construir una política pública en pro de la población campesina y específicamente, los temas de formalización, adecuación institucional y acceso a derechos.
- **Ley 2223 de 2022:** Da reconocimiento y fomenta la identidad, expresiones culturales, méritos, laboriosidad y aporte a la producción y abastecimiento de alimentos, y, así mismo, otorga al Estado responsabilidad de la centralización de la demanda tanto minorista como mayorista, para la compra directa de productos generados por el sector campesino.

##### Personas en situación de discapacidad:

- **Inciso tercero del artículo 13 de la Constitución Política de Colombia:** El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- **Ley 361 de 1997:** Regulación de medidas de accesibilidad para personas en situación de discapacidad. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1618 de 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1996 de 2019:** Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

##### Mujeres:

- **Artículo 43 de la Constitución Política de Colombia:** Igualdad de derechos y oportunidades entre géneros. La mujer no podrá ser sometida a ningún tipo de discriminación. Se reconoce especial



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

protección y asistencia del estado durante y después del embarazo, ofreciendo subsidio alimentario en caso de desempleo o desamparo.

- **Ley 575 del 2000:** Procedimientos, medidas de protección y asistencia a las víctimas de maltrato físico, psíquico, verbal y sexual que ocurran dentro del contexto familiar.
- **Resolución 412 del Ministerio de salud (2000) –** Establece procedimientos, acciones e intervenciones respecto a la mujer y al menor maltratado.
- **Ley 1257 de 2008:** Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- **Ley 1448 de 2011- Art 114:** Atención preferencial para las mujeres en los trámites administrativos y judiciales del proceso de restitución.
- **Ley 1448 de 2011 - Art. 115:** Atención preferencial para las madres cabeza de familia y las mujeres despojadas.
- **Política Pública –** Lineamientos de Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres (2012).

#### Niños, niñas y adolescentes:

- **Artículos 1, 13 y 44 de la Constitución Política de Colombia:** Ordenan asistir, atender, adoptar medidas y reparar de manera integral a este grupo poblacional, promoviendo condiciones para el goce pleno de sus derechos.
- **Ley 1098 de 2006:** Código de infancia y adolescencia. Busca garantizar el pleno desarrollo del menor en familia, en comunidad y en la sociedad en general, dentro de un ambiente de felicidad, amor y comprensión que permita el goce pleno de sus derechos.

#### Adultos mayores:

- **Inciso tercero del artículo 13 de la Constitución Política de Colombia:** El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- **Inciso 1 del Artículo 46 de la Constitución Política de Colombia:** El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.
- **Ley 1251 de 2008:** Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
- **Ley 1276 de 2009:** Protección de los derechos de los adultos mayores a través de los centros vida, con el fin de dar una atención integral y mejorar su calidad de vida.
- **Ley 2055 de 2020:** Derecho de la persona Mayor a tener un trabajo digno y decente, así como a la igualdad de oportunidades y de trato respecto de los otros trabajadores, sea cual fuese su edad.

#### Pueblos Indígenas y Tribales:

- **Ley 21 de 1991:** Pueblos Indígenas y Tribales deberán gozar plenamente de los derechos humanos y libertades fundamentales, sin obstáculos ni discriminación.
- **Ley 99 de 1993:** Reconoce la participación y protección especial de los derechos, integridad, diversidad étnica y cultural de las comunidades indígenas y negras, en el contexto ambiental de los proyectos que afecten directamente su territorio. De la misma forma, establece el derecho a la consulta previa.
- **Decreto 2164 de 1995:** Reglamentación de la titulación y dotación de tierras a las comunidades indígenas para la constitución, reestructuración, ampliación y saneamiento de los resguardos.
- **Decreto 1397 de 1996:** Establece un protocolo para otorgar licencias ambientales, las cuales no se podrán entregar sin un previo estudio de impacto económico, social y cultural sobre los pueblos o comunidades indígenas garantizando, en todo caso su participación en ellos.
- **Decretos 4633 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 constitucional.
- **Decreto 2333 de 2014:** Mecanismos para la efectiva protección y seguridad jurídica de las tierras y territorios ancestrales.
- **Decreto 1824 de 2020:** Reglamenta el procedimiento de clarificación de la vigencia de los títulos de origen colonial o republicano de los resguardos indígenas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 10
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-08
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

##### Comunidades Afrocolombianas, palenqueras y raizales:

- **Ley 70 de 1993:** Ley de comunidades negras.
- **Ley 725 de 2001:** Establece medidas en pro de la igualdad de oportunidades, reconocimiento cultural y adopta medidas que promuevan el goce efectivo de los derechos de las personas de ascendencia africana.
- **Decretos 4633 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 constitucional.
- **Decreto 1066 de 2015:** Adopta el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la propiedad colectiva de las tierras de las comunidades negras.

##### Población LGBTIQ+

- **Artículo 3 de la Ley 1448 de 2011:** Condición de víctima para parejas del mismo sexo.
- **Ley 1482 de 2011:** Condenación de los actos de discriminación contra las personas por razón de su sexo u orientación sexual.
- **Decreto 2893 de 2011:** Crea en el Ministerio del Interior una oficina de asuntos LGBTIQ+.
- **Decreto 762 de 2018:** Política Pública para la garantía de los Derechos de la población LGBTIQ+.
- **Decreto 410 de 2018:** Prevención de la discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género, mediante la promoción de la acción afirmativa.

##### Comunidades Rom y Gitanos:

- **Sentencia C-359 de 2013 – Corte Constitucional de Colombia:** Se modifican los criterios de priorización para acceder a los proyectos de vivienda de interés social y de interés prioritario, con objetivo de tener en cuenta al Pueblo Rom o Gitano.
- **Ley 21 de 1991:** Aprueba el convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independiente de la Conferencia General de la OIT.
- **Decreto 2957 de 2010:** Marco normativo para la protección integral de los derechos del grupo étnico Rom o gitano.
- **Decreto 4634 de 2011:** Se dictan medidas de Asistencia, Atención, Reparación Integral y Restitución de Tierras a las Víctimas pertenecientes al pueblo Rom o gitano.
- **Decreto 2340 de 2015:** Responsabilidad al Ministerio del Interior de asesorar, elaborar y proponer la formulación de la política pública en beneficio de las comunidades Rom y Gitanos, así como, propender por la participación y conservación de las costumbres y conocimientos tradicionales.

##### Recomendaciones Generales:

**Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

**Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

**La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

**La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

**La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

**El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

#### Proceso de atención a la ciudadanía:

En el siguiente esquema, se explica paso a paso el proceso realizado para que la ciudadanía reciba su atención en las distintas Direcciones Territoriales y en el Nivel Central de la UAEGRTD.



Grafica 1

Fuente: GGASC

- 1. Ingreso a la oficina de Atención por parte de la Ciudadanía:** Toda persona que necesite información o tenga algún requerimiento con la UAEGRTD, podrá presentarse ante cualquiera de las Direcciones Territoriales y sus respectivas oficinas adscritas, o ante la oficina de atención del GGASC en nivel central, siempre y cuando se acerque dentro del horario de atención de la entidad.
- 2. Asignación de Turno:** Cuando la ciudadanía ingrese a las Direcciones Territoriales y sus respectivas Oficinas Adscritas o ante la oficina de atención del GGASC en nivel central, se le será asignado un turno específico según el orden de llegada, teniendo en cuenta, que se tendrá un trato prioritario a los niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. (Ver sujetos de especial protección constitucional)
- 3. Esperar a que se dé la atención:** Considerando que la atención a la ciudadanía busca resolver todas las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, así como dar un trato de calidad y diferencial, el profesional cualificado y sensibilizado, deberá realizar la mejor gestión posible sin alargar las

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 7 DE 10</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-08</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

interacciones más de lo necesario, con el objetivo de dar atención oportuna a todas las personas que están en espera de ser atendidas.

- 4. Atención del funcionario o contratista:** Para la atención a la ciudadanía de forma presencial, es de vital importancia generar un espacio de confianza que facilite la expresión emocional entre el funcionario o contratista y la ciudadanía, donde se genere una genuina interacción que involucre la empatía sobre lo relatado a lo largo de toda la conversación. Por consiguiente, se debe tener un lenguaje respetuoso, formal y aterrizado a la cotidianidad de la realidad en Colombia, puesto que el mismo no puede ser una barrera institucional adicional, que promueva una revictimización de la población vulnerable y los sujetos de especial protección constitucional.

Siendo este el punto central del protocolo de la atención a la Ciudadanía, este será desglosado en las siguientes partes:

##### 4.1 Uso de coloquialismos y diminutivos:

Se promueve el uso de términos cotidianos, sencillos y aterrizados a la realidad colombiana, que permitan facilitar un espacio de confianza y empatía con la ciudadanía en general y con los diferentes sujetos de especial protección constitucional. La conversación debe partir del respeto y la cordialidad, entendiendo que el protocolo está diseñado para la población con la que se trabaja en el día a día, y de ninguna forma, se suprime la seriedad o responsabilidad en la gestión realizada; por el contrario, se promueve el cierre de una brecha que tiene una gran deuda histórica entre el Estado y la ciudadanía.

##### 4.2 Saludo/bienvenida:

En cuanto al saludo es necesario que, tanto de forma verbal como no verbal, la ciudadanía perciba que quiere ser atendida y no que la misma interacción de por sí, es una obligación. Es por lo anterior, que se recomienda un trato cercano que en la medida de lo posible considere acompañar a la ciudadanía desde la sala de espera hasta el cubículo de atención presencial. Posterior a esto, es importante saludar de forma cordial y cotidiana considerando el siguiente guion:

##### Guion sugerido de bienvenida:

- Señor/a, es un gusto saludarlo el día de hoy. Mi nombre es **(Nombre y Apellido del funcionario o contratista)**, profesional de la Unidad de Restitución de Tierras, ¿con quién tengo el gusto?
- Para mí es un gusto conocerlo, señor/a (a) **(Nombre de la ciudadanía)**. ¿En qué podemos colaborarle el día de hoy?
- Por favor siga, mi nombre es **(Nombre y Apellido del funcionario o contratista)**. ¿En qué podemos colaborarle el día de hoy?

**4.3 Escucha activa:** A partir de la primera interacción con la ciudadanía, es importante no realizar ninguna otra actividad al momento de escuchar todo lo que la persona expresa, evitando todo lo que pueda generar una distracción, como lo es escuchar música, mascar chicle, hablar por celular o realizar otras actividades laborales, y, en caso de requerir un momento para terminar un proceso que esté relacionado con la atención, comunicárselo a la persona. Por último, es importante dejar que la persona se exprese sin interrupciones, sin dejar que la conversación se salga de control y aterrizarla a lo que compete a la Unidad de Restitución de Tierras, enfocándose principalmente, en las demandas o requerimientos directos de la persona.

**4.4 Tratamiento de datos personales:** En toda interacción con la ciudadanía, es necesario solicitar autorización para el tratamiento de datos personales antes de dar continuidad a la interacción. Sin embargo, es de vital importancia que la misma no suene de una forma poco genuina y sea expresada en lenguaje claro para la ciudadanía, siguiendo el principio de no poner barreras institucionales adicionales; es por lo anterior, que se promueve la siguiente premisa:

- Señor/a, ¿podría por favor suministrarme sus datos personales, esto con el objetivo de registrar nuestra interacción y brindar atención a sus inquietudes, según los principios de la Ley 1581 de 2012?

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

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 8 DE 10</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-08</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

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

##### En caso de que no aporte datos personales:

Es necesario entender que la ciudadanía estará en su derecho de no aportar datos personales, por lo cual, se continuará con la atención dejando la anotación de que la ciudadanía “no aporta los datos” y no se entrará a solicitarlos de forma agresiva. Sin embargo, es menester aclarar a la población general que, para realizar la búsqueda de ciertos trámites en sistema, será necesario que aporte algunos de estos datos que nos permitan, tanto verificar que la persona con la que estamos hablando sea quien dice ser, como para encontrar la información en los aplicativos. Siempre es fundamental aclarar que la información se requiere para brindarle un mejor servicio.

**4.5 Búsqueda de información en los aplicativos de la entidad:** Cuando ya se tienen todos los datos necesarios, se procederá a buscar los procesos en curso o requerimientos de la ciudadanía a través de los aplicativos disponibles (Strategos, Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente y DOCMA) y demás bases de datos disponibles para información, buscando que la misma sea aclarada de forma sencilla y concisa, facilitando el entendimiento por parte de la población y las víctimas de conflicto armado.

**4.6 Motivo del contacto:** La información de este momento hace referencia a la duda o inquietud específica en la que se centra la motivación de la ciudadanía y los sujetos de especial protección constitucional para acercarse a una de las Direcciones Territoriales a nivel nacional, y, en ese orden, será importante que el funcionario o contratista atienda a esta consulta de acuerdo con las siguientes acciones:

- El funcionario o contratista de la (UAEGRTD), validará el sentido de la consulta y con base en ella, brindará de manera clara y sencilla, la información u orientación en congruencia con la oferta institucional o misión de la Entidad.
- De ser necesario, informará sobre el estado de las PQRSDF o tomará los derechos de petición en concordancia con la Ley 1755 de 2015, la Resolución 00818 de 2022 y demás normas vigentes, conforme a los lineamientos del canal presencial.
- Establecerá los puentes de contacto cuando la ciudadanía solicita colaboración para entablar comunicación con direcciones territoriales y dependencias del nivel central.
- Suministrará números telefónicos y direcciones de las oficinas de restitución de tierras (nivel central y territorial), y entidades que forman parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) cuando sea pertinente.

**4.7 Conversación empática y espacio de expresión emocional:** Es posible, que, durante la conversación, se abran espacios de diálogo sobre temas de mucha sensibilidad para la ciudadanía, por lo cual es menester, prestar una aguda atención a todo lo que la persona expresa y conectarse emocionalmente, siendo empáticos, con el objetivo de brindarle la atención que querríamos nosotros tener si estuviéramos en la misma situación. Por otro lado, es importante entender que no siempre es necesario hablar, a veces solo se requiere escuchar activamente, sin entrar a interrumpir o hacer que la persona repita o reitere temas de poco agrado, y, por último, hacer uso de frases como:

- Señor/a, gracias por compartir todo eso.
- Señor/a, entiendo lo que está sintiendo, si yo viviera lo mismo me sentiría de la misma forma.
- Señor/a, hare todo lo posible por liberar un poco de peso de sus hombros.
- Señor/a, lamento todo lo que está viviendo.

Si se realizó una conexión emocional con la ciudadanía, es importante expresarla para que sienta que realmente estamos entendiendo por lo que está pasando y lo que ha vivido. Se recomienda al profesional de atención a la ciudadanía, generar espacios ajenos al trabajo con población, que permitan a la mente cambiar de ambiente y así mismo, expresarse sobre todos los sentimientos generados durante las interacciones diarias.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 9 DE 10</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-08</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

**4.8 Acciones proactivas a disponibilidad:** De ser necesario, se recomienda al profesional cualificado y sensibilizado de atención a la ciudadanía ir un paso más allá de lo posible y no proporcionar el mínimo esfuerzo, emprendiendo acciones afirmativas que velen por resolver las demanda de los diferentes los grupos de valor y sujetos de especial protección constitucional, tales como establecer comunicación con otras entidades competentes del caso, indicar direcciones, horarios de atención y teléfonos o recomendar para los casos civiles, las entidades del ministerio público como Defensoría del Pueblo o Personería Municipal, para que puedan así, recibir asesoría jurídica o representación judicial gratuita.

#### 5. Recibe respuesta de su radicado / Radicación PQRSDf:

##### Radicación a través de Ventanilla 472

La ciudadanía podrá radicar cualquiera de sus PQRSDf ante la ventanilla presente en todas las Direcciones Territoriales y sus respectivas oficinas adscritas, o podrá, asesorarse con un profesional del cubículo de atención de la ciudadanía para realizarla, el cual podrá usar el Formato AC-FO-03 "Atención a manifestaciones de Ciudadanos y Partes Interesadas" y el AC-FO-05 "Recepción de Sugerencias", cuando solicite información adicional que no esté al alcance del profesional y se le pueda entregar una copia de su radicado, para que pueda hacer seguimiento a su solicitud.

Proceso por seguir:

- Determinar si la necesidad o requerimiento inmediato de la ciudadanía, puede o no ser resuelto por el profesional asignado, si esto no es posible, proceder con la radicación de una PQRSDf para dar respuesta de fondo a la solicitud de la persona.
- Tomar todos los datos personales y redactar la petición de forma personalizada y proactiva, con el fin de que la ciudadanía resuelva todas sus dudas a partir de la información suministrada por la entidad o dependencia de la URT a la que se le asigne la PQRSDf.
- Realizar lectura en conjunto con la ciudadanía, con el objetivo de mantener la transparencia y que esté de acuerdo con todo lo incluido en la misma.
- En caso de que todo esté en orden, proceder a imprimir la petición y anexar todos los documentos necesarios dependiendo el caso (cédula de ciudadanía, registro civil, registro civil de defunción, poder autenticado en notaría, entre otros) e indicarle al ciudadano que realice la firma del tratamiento de datos personales y de la petición.
- Radicar la petición en ventanilla y entregarle la copia a la ciudadanía.
- Solicitar la calificación del servicio.

##### En caso de no poder radicar en la ventanilla 472:

Por otro lado, en caso de que se presenten problemas para usar el Formato AC-FO-03 "Atención a manifestaciones de Ciudadanos y Partes Interesadas" y el AC-FO-05 "Recepción de Sugerencias", se podrá proceder con la radicación a través de la página Web o por DOCMA, aclarando la contingencia de lo ocurrido y la necesidad de usar otro medio de radicación disponible.

##### Radicación por el portal web:

##### Por favor, tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- Acceda al enlace <https://www.urt.gov.co/pqrds> y de clic en FORMULARIO PQRSDf.
- Luego de ingresar al enlace, le sugerimos dar clic en el Botón "Registre su petición".
- Posteriormente, deberá diligenciar el formulario con todos los datos requeridos.
- En el recuadro del mensaje, describir el motivo de su solicitud, especificando la ubicación del predio y la información que sea necesaria para poder atender su consulta.
- En el botón "adjuntar" podrá realizar el cargue de los documentos o soportes que desee anexar.
- Por último, dar clic en el Botón "enviar".
- Le sugerimos, esperar un momento, hasta que el sistema, arroje de forma automática, un número de consecutivo que será asignado a su caso, por favor, tomar nota y conservar el número asignado.
- Informar a la ciudadanía el numero asignado a la PQRSDf para que pueda hacer seguimiento.

Se sugiere siempre, indicar los términos de respuesta para cada solicitud según la **Ley 1755 de 2015**.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 10 DE 10</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-08</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 21/11/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

**6. Calificación del servicio:** Sin ninguna excepción, el funcionario o contratista de la (UAEGRTD), deberá solicitar en todas las interacciones, la calificación del servicio, la cual se realiza en el dispositivo electrónico del cubículo de atención presencial. Se sugiere el siguiente guion:

- Señor/a, antes de terminar por el día de hoy, por favor califique el servicio prestado según lo que a usted le haya parecido, siendo:

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

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

- Señor/a, agradezco su calificación, ¿hay algo más que podamos hacer para que tenga una mejor percepción de nuestro servicio?

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

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

#### 7. Fin de la atención / Despedida:

En este momento, se procede a despedir a la ciudadanía y a los distintos **sujetos de especial protección constitucional** de una forma cordial y respetuosa, y de ser posible, acompañarlos hasta la salida en caso de que les surja alguna duda adicional. Se recomienda el uso del siguiente guion:

- Hasta luego, Señor/a XXX, fue un gusto atenderlo y espero que le vaya muy bien.
- Señor/a XXX, quedamos atentos a todas sus inquietudes y requerimientos.
- Adiós Señor/a, esperamos que vuelva pronto.
- Hasta pronto Señor/a, recuerde que cualquier cosa que necesite podrá encontrarnos aquí.

#### 8. Salida de la Ciudadanía de las instalaciones de la (UAEGRTD)

Se espera que la ciudadanía y los diferentes Sujetos de Especial Protección Constitucional, expresen un sentimiento de satisfacción respecto a la gestión realizada al momento de salir de la entidad.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- AC-PT-04 Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- AC-PT-03 Protocolo para la Gestión de PQRSDF.
- AC-ES-01 Carta de Trato Digno.

#### 6. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

Katherine Pérez Perdomo – (Coordinadora – Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC).  
David Ferney Betancourt Arguelles – (Contratista – Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC).

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS

Documento nuevo con el propósito de definir los lineamientos para atender a la ciudadanía a través del canal presencial.