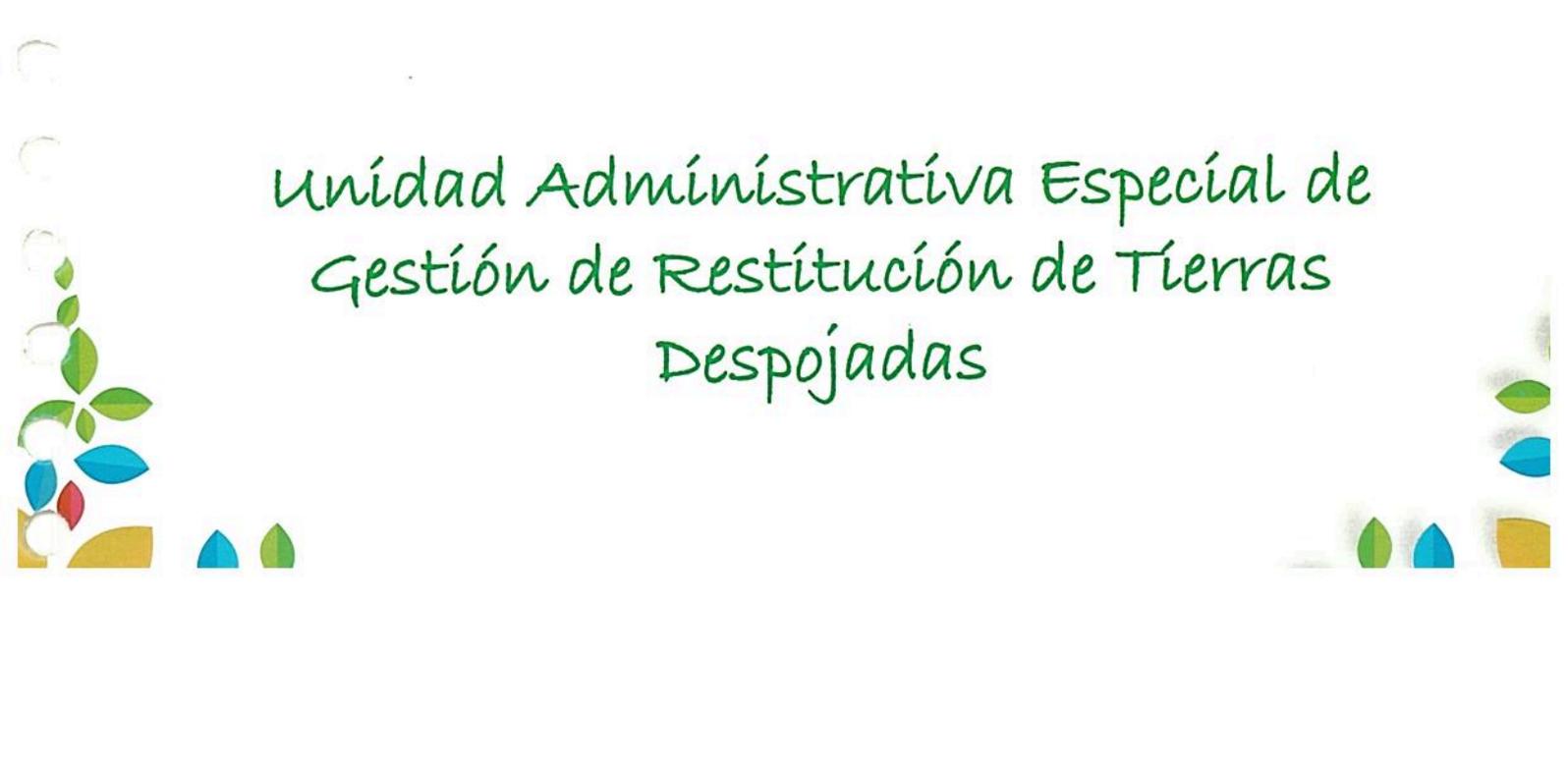




Protocolos de atención a la ciudadanía

Grupo de Atención al Ciudadano

Reconocimiento en la labor y acompañamiento de la
Dirección Social en la construcción de este ejemplar, esto es
Pasar de lo Bueno a lo Sobresaliente.



Unidad Administrativa Especial de
Gestión de Restitución de Tierras
Despojadas

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas

Jesús Ricardo Sabogal Urrego
Director General

Alcelis Coneo Barbosa
Subdirectora (e)

Miguel Andrés Franco Lemus
Secretario General

Catalina Bustos González
Servicio al Ciudadano / Líder del Proceso

Direcciones Misionales y Territoriales.

Por su compromiso incesante, por su liderazgo y por contribuir en el logro de pasar de lo Bueno a lo Sobresaliente.

Diseño, Diagramación, Impresión y Acabados por Exprecards S.A.S.

Contenido

1. Presentación	5
2. ¿Qué es el servicio a la ciudadanía?	6
2.1 Conceptos	6
2.2 Calidad del servicio	6
2.3 La satisfacción del ciudadano	7
2.4 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	8
3. Perfil del servidor público	11
3.1 Atributos del servidor para el servicio a la ciudadanía	11
3.2 Actitudes de servicio	12
4. Enfoque de servicio a la ciudadanía en la URT	13
4.1 Gestión social	13
4.2 Enfoque diferencial en la atención a la ciudadanía	14
5. Perfil de la ciudadanía que acude a la URT	17
5.1 Caracterización del ciudadano	17
6. Principios del proceso de atención al ciudadano	25
7. Derechos y deberes de la ciudadanía	26
Carta de trato digno	27
8. Protocolos para la atención al ciudadano	30
8.1 Protocolo para la atención en el canal presencial	30
8.1.1 Atención a ciudadanos alterados	33
8.2 Protocolo para la atención del canal telefónico	35
8.2.1 Uso del conmutador de la Unidad de Restitución de Tierras	37
8.2.2 Mensajes de voz	38

8.3	Protocolo para la atención en campo	38
8.4	Protocolo para la atención en el canal virtual.	39
8.5	Protocolo para la atención en el canal escrito.	42
8.5.1	Buzones de sugerencias.	43
8.6	Protocolo para la atención de población en condición de discapacidad	44
8.6.1	Atención a ciudadanos en condición de discapacidad física.	44
8.6.2	Atención a ciudadanos en condición de discapacidad sensorial.	45
8.6.2.1	Atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva.	46
8.6.2.2	Atención al ciudadano en condición de discapacidad visual.	46
9.	Glosario.	48
10.	Normatividad	51
	Bibliografía	55



1. Presentación

La misión de la Unidad de Restitución de Tierras (URT) es “conducir a las víctimas del abandono y despojo, a través de la gestión integral para la restitución sostenible de sus tierras y territorios, a la realización de sus derechos y a la construcción de la paz en Colombia.”¹ Por lo tanto, se deben establecer mecanismos integrales de atención a la ciudadanía que contribuyan al cumplimiento eficaz y eficiente de dicha misión.

La Unidad, al ser una entidad comprometida con el cumplimiento de la normatividad vigente respecto a la función de atención y servicio al ciudadano, vela diligentemente por esta área de acción. Las actividades establecidas para este aspecto se encuentran reglamentadas en la Resolución 0947 “Por medio de la cual se crea el Comité Integrado de Gestión y Eficiencia Organizacional y se dictan otras disposiciones”, documento que orienta las políticas de atención al ciudadano en la Unidad².

Bajo estas directrices, los servidores de la Unidad de Restitución de Tierras están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos; atendiendo con calidad, calidez y de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos³ y solicitudes de la comunidad.

Por lo anterior, el presente documento busca guiar a los servidores públicos de la Unidad de Restitución de Tierras en la creación de interacciones efectivas para la atención, mediante el uso de los protocolos de servicio que permitan resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias a través de los canales de atención⁴ dispuestos. Todo esto, enfocado a los ciudadanos que hacen uso de los trámites y servicios de la Unidad de Restitución de Tierras.



1 Unidad de Restitución de Tierras (2013). Diseño del modelo de servicio y atención al ciudadano (pp. 15). Bogotá, D.C.

2 Unidad de Restitución de Tierras (2013). Diseño del modelo de servicio y atención al ciudadano (pp. 20). Bogotá, D.C.

3 **Petición:** Solicitud respetuosa para que la entidad realice una acción relacionada con su misión. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. **Reclamo:** Es la manifestación, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud. **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto esté relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

4 **Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Departamento Nacional de Planeación. Programa nacional de servicio al ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. Internet: https://www.serviciociudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=_bzOnfuRiH0%3D&tabid=40&language=es-CO



2. ¿Qué es el servicio a la ciudadanía?

2.1 Conceptos

El **servicio**, según la Real Academia de la Lengua Española, es la: “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”. Para desarrollar esta actividad, las organizaciones disponen de una infraestructura y personal que cumplen los procesos y procedimientos establecidos por la entidad para llevar a cabo dicho fin.

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado colombiano⁵, dado que configura el derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta para satisfacer las necesidades y el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna.

2.2 Calidad del servicio

La calidad del servicio al ciudadano(a) significa ir más allá de sus expectativas. Esto no significa sobrepasar la misión de la institución ni hacer promesas o generar expectativas que no se van a cumplir.

Por otro lado, este concepto busca brindar un servicio en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, en la cual se incluyan factores claves como:

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el ciudadano (a) requiere
- Buen trato
- Receptividad
- Prontitud en la respuesta



⁵ Constitución política de Colombia. Artículo 2. 1991. "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo."

El modelo de atención al ciudadano de la Unidad de Restitución de Tierras establece que el servicio debe ser:

Confiable: Que provenga de servidores públicos que generen seguridad en los ciudadanos, tanto por sus capacidades técnicas como humanas.

Amable: La atención suministrada basada en el respeto, gentileza y honestidad.

Digno: Un trato humanizado, incluyente y que tenga en cuenta cada una de las situaciones, condiciones y/o características de los diferentes grupos poblacionales.

Efectivo: La atención es ágil y coherente con el objeto de las solicitudes, requerimientos y peticiones.

Oportuno: La oportunidad refiere a proporcionar respuestas en el tiempo requerido.

Responsable: Una entidad que provee información actualizada, en un lenguaje claro, y a través de medios y canales adecuados. Entiende las necesidades de los grupos objetivo y busca generar aportes y soluciones⁶.

Por su parte, el Departamento Nacional de Planeación ha establecido los siguientes atributos que debe tener un servicio con calidad:

- ⇒ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y validados sin que se desconozcan las diferencias.
- ⇒ **Amable:** Cortés, pero también sincero.
- ⇒ **Confiable:** De la manera prevista en las normas y los resultados certeros.
- ⇒ **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano asiente y se pone en su lugar.
- ⇒ **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, sin discriminaciones.
- ⇒ **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.
- ⇒ **Efectivo:** Resuelve lo pedido⁷.



2.3 La satisfacción del ciudadano

La norma técnica NTCGP 1000:2009 introduce el enfoque hacia el cliente (para este manual, el ciudadano). En consecuencia, la razón de ser de las entidades públicas es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos. Por lo anterior, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los

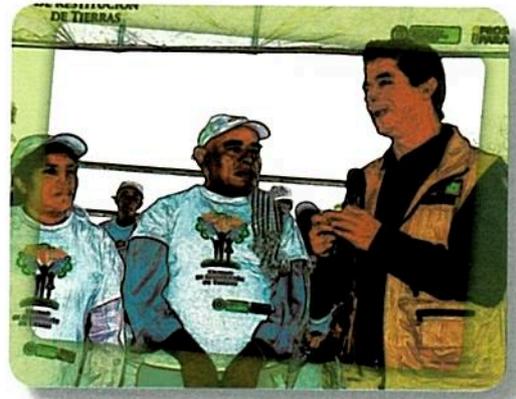
⁶ Unidad de Restitución de Tierras (2013). Diseño del modelo de servicio y atención al ciudadano (pp. 28). Bogotá, D.C.

⁷ Departamento Nacional de Planeación (2013). Protocolos de servicio al ciudadano (pp. 13-14). Bogotá, D.C.





mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas. Basado en ello, el servicio y atención al ciudadano en la Unidad de Restitución de Tierras busca cumplir con los siguientes objetivos:



- ⇒ Identificar el servicio y atención al ciudadano como un proceso estratégico orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés que requieren sus servicios, de conformidad con la misión institucional.
- ⇒ Crear, desarrollar y mantener relaciones de valor satisfactorias y eficientes con los ciudadanos y demás grupos de interés.
- ⇒ Facilitar la interacción del ciudadano y de los grupos de interés con la Unidad, asegurando que todo contacto con estos genere una experiencia consistente, estándar, satisfactoria y positiva tanto en términos funcionales como emocionales.
- ⇒ Garantizar la atención de los requerimientos de acuerdo con los estándares y normatividad establecida.
- ⇒ Poner a disposición canales de atención que actúen como facilitadores de comunicación, interacción y relación de la Entidad con la ciudadanía.
- ⇒ Favorecer la utilización de las herramientas que proporcionen las nuevas tecnologías.
- ⇒ Organizar adecuadamente los espacios físicos así como los recursos a asignar para cada uno de los canales de atención requeridos o puestos a disposición.
- ⇒ Promover la participación de las personas de la institución, la transversalidad de las áreas y el trabajo en equipo para el servicio.
- ⇒ Ayudar, individual y conjuntamente, a desarrollar la cultura de generación del conocimiento.
- ⇒ Promover la cultura de atención y servicio al ciudadano al interior de la entidad, así como la cultura ciudadana.

2.4 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Ante la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantice la calidad de los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la administración pública, surge el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Este programa se encarga de definir los lineamientos estratégicos y los parámetros para

coordinar las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios que ofrecen las entidades adscritas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) sean brindados de la mejor manera.⁸



En consecuencia, y con el fin de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de nuestros servicios, el presente protocolo está en concordancia con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y los documentos Conpes 3649 de 2010 y 3785 de 2013 que establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Es necesario aclarar que este programa se origina a raíz de varios documentos de gran impacto, como son:

Constitución Política de 1991, Artículo 2do:

Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.



Bajo esta visión se cambia el concepto de funcionario por el de servidor; y el de cliente (o usuario) por el de ciudadano.

Documento visión Colombia segundo centenario 2019:

Meta 4: Incrementar la confianza de los ciudadanos en la administración.

Meta 5: Mejorar las condiciones de la relación del ciudadano con la administración.

Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2010:

Da origen al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. En su acápite 6° señala como uno de sus objetivos la consolidación de una política activa de servicio al ciudadano y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la administración, referidas, entre otras, a la falta de continuidad, ineficacia e ineficiencia.

⁸ Departamento Nacional de Planeación. Programa nacional de servicio al ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. Internet: <https://www.servicioalciudadano.gov.co/QuiénesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>

En aras de la consecución de dichos fines, mediante el Decreto 2623 de 2009, se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública.



Para desarrollar los mencionados propósitos, y en concordancia con el artículo 234 del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014: Prosperidad para Todos, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano estableció como uno de los objetivos principales del buen gobierno la necesidad de mejorar la:

Oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la administración pública, a través de:

1. Conformar equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía.
2. Proveer la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos.
3. Racionalización y optimización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.
4. Nivel territorial con acceso completo y de calidad a trámites y servicios del Estado⁹

Con igual finalidad, el Decreto 2641 de 2012, que estableció estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, impulsa a mejorar la atención al ciudadano a través de “afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, desarrollo institucional y fortalecimiento de los canales de atención.”

⁹ Departamento Nacional de Planeación. Programa nacional de servicio al ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. Internet <https://www.servicioalciudadano.gov.co/QuiénesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>.

3. Perfil del servidor público

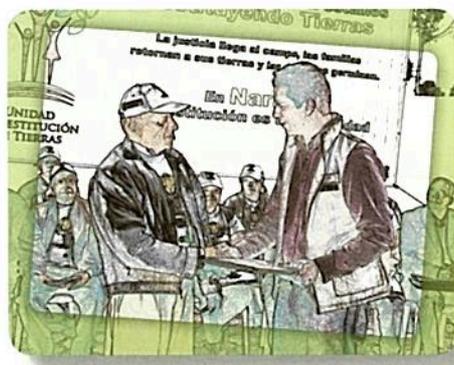


3.1 Atributos del servidor para el servicio a la ciudadanía

El servicio al ciudadano es un proceso integral y transversal a toda la Unidad de Restitución de Tierras. Por lo tanto, atañe a cada uno de los servidores que trabajan en la entidad, sin importar su rango o funciones.

No obstante, se ha establecido en las diferentes direcciones territoriales, oficinas y/o puntos de atención al ciudadano para brindar información y asesoría en los trámites relacionados con la misión de la entidad.

El servidor de las oficinas de atención tiene una gran responsabilidad pues, además de ser el encargado de gestionar los servicios de la Unidad de Restitución de Tierras, es el responsable de la imagen de la entidad frente al ciudadano y, por consiguiente, de él depende la satisfacción del ciudadano y la imagen positiva y/o negativa de la institución.



Teniendo en cuenta los conceptos de servicio al ciudadano y calidad del servicio, se pueden señalar los siguientes atributos que debe tener el servidor encargado de atender los requerimientos ciudadanos:

Vocación de servicio: Debe estar dispuesto a dar toda su capacidad técnica y personal en la resolución de los requerimientos ciudadanos.

Actitud positiva: Disposición para realizar acciones buscando el beneficio mutuo.

Capacidad de comunicación: Buen manejo de las herramientas para una comunicación verbal y escrita.

Informado: El servidor asignado a la atención al ciudadano debe conocer los servicios que presta la Unidad de Restitución de Tierras, las novedades e incluso temas coyunturales



que puedan impactar la prestación del servicio. De igual forma, debe tener conocimiento de entidades públicas o privadas que puedan apoyar el proceso de restitución de derechos para las víctimas y dar esta información a los ciudadanos.

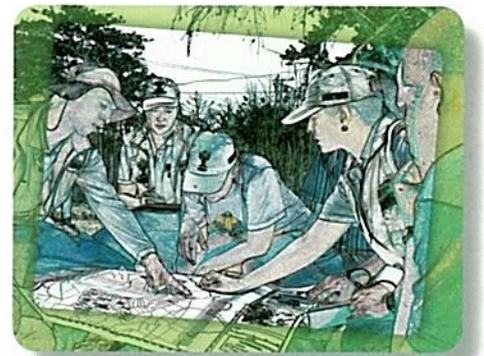
Honesto: Bajo ninguna circunstancia se deben recibir pagos, dádivas y/o recompensas por atender los requerimientos ciudadanos.

Profesional: Sugiere que los servidores públicos encargados de la atención a la ciudadanía deben ser personas capacitadas y expertas en esta tarea.

3.2 Actitudes de servicio

Sin importar el canal de atención, el servidor debe tener en cuenta siempre las siguientes actitudes al momento de atender los requerimientos ciudadanos:

- ⇒ Amabilidad y cortesía: Respeto y cordialidad en el trato y en el lenguaje.
- ⇒ Sensibilidad: Es la capacidad de sentir la problemática de las personas; lo que permite resolver sus requerimientos con humanidad y compasión.
- ⇒ Comprensión: Es la capacidad de entender e interpretar claramente la situación y comportamiento de una persona.
- ⇒ Tolerancia y paciencia: Comprender las limitaciones del ciudadano(a) y esforzarse porque comprenda la información suministrada.
- ⇒ Dinamismo: Buscar alternativas para lograr un servicio eficiente.
- ⇒ Razonamiento y persuasión: Establecer claramente los pasos a seguir frente al servicio solicitado.
- ⇒ Capacidad para escuchar: Dar al ciudadano la importancia que merece.
- ⇒ Capacidad para asesorar y orientar: Presentar todas las alternativas posibles al ciudadano para lograr la gestión efectiva del servicio.
- ⇒ Autocontrol: Conocer los límites del servicio prestado y los riesgos en que se incurre cuando no se atienden adecuadamente los procesos.
- ⇒ Innovación: Utilizar todas las herramientas posibles para brindar al ciudadano una experiencia de servicio con calidad.



4. Enfoque de servicio a la ciudadanía en la URT



La atención en la Unidad de Restitución de Tierras trasciende la simple información o trámite ante un requerimiento ciudadano.

El perfil del ciudadano(a) que acude ante la urt 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 violados por causa de la violencia.



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

Esta gestión social integral se basa en dos conceptos:

4.1 Gestión social

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:

Primero, unas formas de organización de las personas que las definen como sujetos sociales. Segundo, unas formas relacionales, interactuantes, que le dan a la categoría una connotación dinámica.

Lo social se constituye entonces como una multiplicidad de formas organizativas e interactuantes cuyas acciones se entrecruzan dándole a la sociedad su mayor complejidad.¹⁰ Tomando como base los anteriores principios, la atención al ciudadano

¹⁰ 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.

en la Unidad de Restitución de Tierras 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 Unidad de Restitución de Tierras 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.

La gestión social en la URT 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.

El ciudadano que acude a la Unidad de Restitución de Tierras no solamente es víctima del despojo de propiedad, sino que generalmente es víctima de la violación de otros derechos. Por eso, el servidor designado para la atención al ciudadano debe contar con las herramientas para ayudarlos a superar la 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 servidor debe tener un alto perfil que le permita escuchar, comprender y asesorar al ciudadano(a) en la restitución de sus derechos.

4.2 Enfoque diferencial en la atención a la ciudadanía

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 formulen y desarrollen para el mejoramiento de su calidad de vida¹¹. 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 las ciudadanas(os), a partir del reconocimiento de sus particularidades¹².

11 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.

12 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/Documento%20Enfoque%20Poblacional%202011.pdf>

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”¹³.

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(os) 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 Unidad de Restitución de Tierras 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 2011¹⁴ :

- ⇒ Comunidades negras, afros, raizales y palenqueros.
- ⇒ Comunidades rom o gitanos.
- ⇒ Comunidades indígenas.
- ⇒ Mujeres.
- ⇒ Niños, niñas y adolescentes.
- ⇒ Adultos mayores.
- ⇒ Personas en situación de discapacidad.
- ⇒ Campesinos.
- ⇒ Líderes sociales.
- ⇒ Miembros de organizaciones sindicales.
- ⇒ Defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado.

¹³ 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.

¹⁴ Artículo 13. Ley 1448 de 2011. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de 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, contarán 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 y niñas, 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 victimizantes.



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.

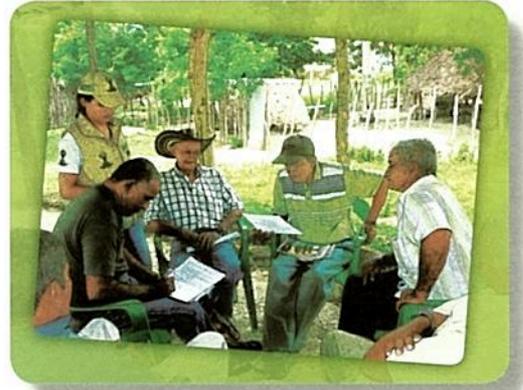
Sin embargo, más allá del cumplimiento de la norma, el enfoque diferencial en la Unidad de Restitución de Tierras se entiende como el reconocimiento de que cada población, en general, y cada uno de sus miembros, en particular, deben ser atendidos en forma diferenciada teniendo en cuenta su situación frente al proceso de restitución, su cultura y sus costumbres.



5. Perfil de la ciudadanía que acude a la URT

5.1 Caracterización del ciudadano

Contrario a lo que ocurre con la mayoría de los ciudadanos que se presenta ante las entidades estatales para realizar un trámite o solicitar un servicio, la ciudadanía que acude a la Unidad de Restitución de Tierras para realizar la solicitud de restitución de su predio y recibir la atención interdisciplinaria correspondiente posee unas características o particularidades especiales. A continuación mencionaremos algunas:



Ciudadanos víctimas del conflicto armado

- Persona en condición de desplazamiento.¹⁵
- Despojados de sus predios, pérdida de sus pertenencias, cultivos, animales, de su entorno social y cultural, costumbres, amigos.
- Transformaciones en su núcleo familiar.
- Sensación de temor y miedo por sus vidas, lo que hace que algunos de estos ciudadanos junto con sus familias cambien su domicilio recurrentemente.
- Se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad. Representan uno de los sectores más frágiles de la sociedad, por lo que demanda un trato especial por parte del Estado.
- En cuanto a su nivel de escolaridad, la tendencia predominante es la primaria incompleta.
- Según las estadísticas de atención de las direcciones territoriales, los ciudadanos que acuden a la URT, en su mayoría, son hombres y mujeres mayores de 40 años de edad.¹⁶
- Su condición socioeconómica corresponde al estrato 1 y no tienen una actividad económica formal.
- Reconocen ser víctimas del conflicto armado y en condición de desplazamiento.
- En su mayoría se trata de campesinos.
- Se encuentran desempleados.

¹⁵ Sentencia T-025 de 2004. Corte Constitucional de Colombia. Magistrado ponente: Manuel José Cepeda Espinosa. 22 de enero.

¹⁶ Información obtenida de acuerdo con los datos estadísticos de las territoriales y las encuestas de perfil del ciudadano realizadas durante la consultoría FAO-URT 2014.

Además de las particularidades señaladas anteriormente, encontramos para las siguientes poblaciones, entre otras:

Mujeres víctimas del conflicto armado

- En algunos casos son madre cabeza de familia¹⁷ consecuencia de su condición de viudez por efecto de los hechos señalados en el artículo 3 de la Ley 1448 del 2011 o por fractura del núcleo familiar, por el impacto de los hechos de violencia.
- Miedo a reclamar sus derechos sobre la tierra.
- Creencia de no tener ningún derecho sobre la tierra.
- Han sufrido daños físicos, psicológicos, sexuales y económicos, entre otros causados por la violencia sexual, el reclutamiento forzado de sus hijos e hijas, el asesinato o desaparición de quien les brindaba su apoyo económico, acentuada en el contexto del conflicto armado y desplazamiento forzado.

Comunidades indígenas

- Han sido víctimas de manifiestas violaciones a sus derechos fundamentales, entre ellos, derechos culturales y territoriales.
- Las acciones violentas impactan de manera crítica y exponencial a la comunidad, tanto individualmente, como colectivamente, poniendo en riesgo su existencia física y cultural.
- El conflicto armado amenaza la realización y transmisión de prácticas culturales propias de cada uno de los más de 102 pueblos indígenas que habitan el territorio nacional; así mismo pone en riesgo de pérdida el uso de más de 70 lenguas propias y debilita la relación fundamental que se teje entre las comunidades y su entorno, aludiendo a la relación hombre naturaleza tejida desde la cultura. Esta situación amenaza la existencia de ecosistemas que aportan a la conservación ambiental, dado que los indígenas en sus territorios cumplen una función social y ecológica sobre los mismos.
- Las mujeres indígenas sufren daños físicos, psicológicos, espirituales, sexuales y económicos causados, entre otros, por la violencia sexual ejercida como estrategia de guerra y como consecuencia de la presencia de actores externos, la explotación o esclavización para ejercer labores domésticas, el reclutamiento forzado de sus hijos e hijas, el asesinato o desaparición de quien les brinda su apoyo económico, la discriminación, acentuada en el contexto del conflicto armado, y el desplazamiento forzado.¹⁸

¹⁷ La Ley 1232 del 2008 y Ley 82 de 1993. Define a la madre cabeza de familia como: "Quien siendo soltera o casada, ejerce la jefatura femenina de hogar y tiene bajo su cargo, afectiva, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar, ya sea por ausencia permanente o incapacidad física, sensorial, síquica o moral del cónyuge o compañero permanente o deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros del núcleo familiar".

¹⁸ Artículos 49-51 Decreto ley 4633-2011. Por medio del cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas.

Pueblo Rom o Gitano

Los daños del conflicto armado a esta comunidad se han visto visibilizados en¹⁹:

- La pérdida o deterioro de capacidad para la reproducción cultural y la conservación y transmisión intergeneracional de su identidad.
- Pérdida de la capacidad laboral, ingresos económicos para el sostenimiento de la familia y la kumpania²⁰.
- Limitación e impedimento del ejercicio de las actividades que identifican a los rom como son la itinerancia, trashumancia o nomadismo y pérdida de capacidad de locomoción a través del territorio nacional.
- Afectación de las actividades económicas tradicionales lo cual ha generado la disminución de sus recursos, pérdida de los sistemas de producción propios de su comunidad, autoabastecimiento e intercambios.
- Desplazamiento forzado.
- Quebrantamiento y debilitamiento de sus formas organizativas, al igual que de su identidad. Elementos que otorgan sentido a la existencia individual, colectiva y los diferencian de otros pueblos.

Lo anterior se ha manifestado específicamente en la afectación que sufren sus rituales y ceremonias; el idioma, las pautas de parentesco y alianza; las formas de crianza; los órdenes de género y generacionales; el gobierno propio; la transmisión del conocimiento; el conocimiento reservado; el conocimiento y prácticas médicas; las actividades propias de generación de ingresos para el sostenimiento de la familia y la kumpania y los roles de trabajo, la quiromancia, los usos alimentarios cotidianos y rituales, los patrones estéticos, y, las estrategias y redes comunicacionales, entre otros.

Individualmente, el daño étnico y cultural se ha manifestado en la pérdida de la integridad étnica como miembro del pueblo gitano, el cual trae como consecuencia la asimilación cultural forzada y menores oportunidades para el goce efectivo de sus derechos.²¹

19 Decreto 4634 de 2011. Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano.

20 El Ministerio del Interior acogió el término la Kumpania (Kumpaňy en plural) como el conjunto de grupos familiares, configurados patrilinealmente, que comparten espacios para vivir cerca o para itinerar de manera conjunta.

21 Decreto ley 4634 de 2011. Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano.

22 Decreto ley 4635 de 2011. Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.





Comunidades negras, afro, raizales y palenqueros

- Históricamente han sido víctimas de marginalidad y segregación.
- Se presume que uno de los efectos del conflicto armado sobre las comunidades es la agudización del racismo y la discriminación racial.
- Se ha producido un daño étnico cultural colectivo por cuanto el evento afecta los derechos territoriales, el patrimonio cultural y simbólico de las comunidades, las formas de organización, producción y representación propias.
- Se debe realizar un análisis cuidadoso respecto si el solicitante hace parte de un consejo comunitario, para adelantar la gestión de restitución de tierras con los representantes del mismo, o si se trata de una solicitud de carácter individual²².



Niños, Niñas y Adolescentes

- El niño, niña o adolescente se puede encontrar no registrado o sin documentos de identificación.
- Puede no haber sido reconocido por el padre, lo cual tiene implicaciones para el trámite de protección de los bienes a los que el niño, niña adolescente tiene derecho. Considerando que un comportamiento histórico ligado al ejercicio de dominación masculina sobre la estructura familiar y cultura explica que los predios y posesiones materiales suelen estar en cabeza del hombre.²³
- Se pueden presentar casos de niños que se encuentren bajo la custodia y protección del ICBF o se encuentran bajo la custodia del algún familiar. Es de importancia oficial al Instituto de Bienestar Familiar para que se constate la situación jurídica del niño, niña o adolescente, la asignación del defensor de familia del caso y el aseguramiento de los bienes a los que tiene derecho.
- Casos de niños o niñas con padre hombre muerto o desaparecido.
- Los niños y niñas adolescentes víctimas (pertenecientes además a comunidades indígenas, gitanas o afrodescendiente) pueden haber sufrido daños a sus derechos como la desestructuración del núcleo familiar, el reclutamiento forzado, tráfico de drogas, trata de personas menores de edad o violencia sexual. Especialmente las niñas, quienes pueden haber sufrido de embarazos forzados a temprana edad y no deseados por las jóvenes; métodos coercitivos que restringen los comportamientos y la recreación; la servidumbre; o prostitución forzada. Además, los menores están expuesto a afecciones por minas antipersonales (MAP) y municiones abandonadas sin explotar (MUSE), al igual que haber sido obligados a realizar diferentes tipos de actividades bélicas. Estos daños se agudizan cuando se vulneran los derechos de los niños, niñas y adolescentes a la familia, educación, alimentación, salud plena, salud sexual y reproductiva, educación, nacionalidad, libertad, protección, identidad personal y colectiva.²⁴

²³ Unidad de Restitución de Tierras (2001). *Modelo de atención psicosocial a víctimas en el marco de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras* (pp. 24). Bogotá, D.C.

²⁴ Artículo 38, Decreto ley 4633 de 2011; artículo 48, Decreto ley 4634 de 2011; artículo 27, Decreto ley 4635 de 2011.

A continuación presentamos un esquema para que el servidor designado para la atención al ciudadano conozca el perfil de los ciudadanos que acuden a la URT:



Víctimas	Condición	Grupos o poblaciones	Particularidades de la atención
<ul style="list-style-type: none"> Según los artículos 3 y 75 de la Ley 1448 de 2011, son aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. El requisito de temporalidad que exige la Ley 1448 de 2011 para acceder a la restitución de tierras, corresponde a que el despojo o abandono se hubiera producido a partir del 1 de enero de 1991. También se considera víctima a los familiares: el esposo(a), compañero(a) permanente, parejas del mismo sexo, los padres o hijos (incluyendo adoptivos). A falta de estos, se considerarán los abuelos. Además, los decretos ley 4633, 4634, 4635 de 2011 establecen quiénes son considerados víctimas respecto de las personas que pertenecen a grupos étnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Propietario: Las personas que tenían un título de propiedad registrado en la Oficina de Instrumentos Públicos. Poseedor: Las personas que aún no tenían el título de la tierra (herederos, personas que tengan promesas de compraventa, escrituras sin registrar o tiempo de posesión mínima de 5 años). Ocupante: Quien se encontraba ocupando predios baldíos adjudicables por la Nación a través del Incoder. 	<ul style="list-style-type: none"> Indígenas Rom (gitano) Comunidades negras, afrocolombiana, raizales y palenqueros Mujeres Niños, niñas y adolescentes Personas en condición de discapacidad Adultos mayores Campesinos Líderes sociales Miembros organizaciones sindicales Defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado Podrán acudir a la urt de forma individual o colectiva como organización Atención con enfoque diferencial 	<ul style="list-style-type: none"> Se les garantizará atención preferencial. Tienen derecho a utilizar su propia lengua en todos los procedimientos en los que deban intervenir. La urt se servirá de intérpretes reconocidos por esa comunidad²⁵. Respeto de las condiciones y características culturales de las víctimas y de los principios constitucionales de dignidad, buena fe y confianza legítima. Las mujeres cabeza de hogar y mujeres despojadas tendrán prelación en la atención. Los servidores públicos encargados de la atención estarán capacitados en temas de género.²⁶ Se entenderá como niño, niña y/o adolescente a toda persona menor de 18 años. La atención se realizará de manera preferente y en las áreas especiales designadas por la urt. La atención será oportuna y con prioridad en áreas especiales de fácil acceso y locomoción para la población con discapacidad y adulta mayor.

²⁵ Artículos 114, 115, Ley 1448 de 2011.

²⁶ Buena fe exenta de culpa: Se dice que una persona actuó de buena fe exenta de culpa si tuvo conciencia de obrar con honestidad, lealtad y rectitud en un negocio. Además de haber empleado todos los medios para saber si a quien le compraba era el dueño legítimo, se pagaba el precio justo y que el predio no había sido despojado o abandonado por la violencia. La jurisprudencia constitucional ha definido el principio de buena fe como aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una 'persona correcta (vir bonus)'. Así, la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la "confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada". Sentencia C-1194 de 2008, Corte Constitucional de Colombia.



Entidades y demás organizaciones públicas y/o privadas	Condición	Ejemplos	Particularidades de la atención
<ul style="list-style-type: none"> Las entidades públicas pueden ser del orden nacional y territorial. Órganos de control y demás organizaciones públicas y/o privadas podrán acudir a la urt. 	<ul style="list-style-type: none"> En virtud de los principios de colaboración armónica, y en aras de garantizar la coordinación interinstitucional y cooperación, las entidades públicas del orden nacional, territorial, y demás organizaciones públicas y privadas, pueden acudir con el fin de conocer, participar, apoyar, formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio del Interior y de Justicia Ministerio de Relaciones Exteriores Ministerio de Hacienda Ministerio de Defensa Nacional Ministerio de Agricultura Ministerio de la Protección Social Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Ministerio de Educación Nacional Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial Ministerio de Tecnologías Información y Comunicaciones Ministerio de Cultura Departamento Nacional de Planeación Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a las Víctimas Fiscalía General Alcaldías y gobernaciones Defensoría del Pueblo Procuraduría General Registraduría General Superintendencia de Notariado y Registro Organizaciones no Gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> La atención se brindará en términos de equidad e igualdad, garantizando el acceso de estas entidades y organizaciones a los servicios de la entidad o al proceso de restitución de tierras para la implementación de acciones interinstitucionales en procura del bienestar de la población objetivo de la Ley 1448 de 2011.

Ciudadanos y ciudadanas del común

Son aquellas personas que, aunque no están en condición de víctima, se interesan por conocer o solicitar información acerca del proceso de restitución de tierras.

Particularidades de la atención

La atención se brindará en términos de equidad e igualdad, garantizando al ciudadano información veraz y exacta.





**UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS**

COMUNIDAD UNIDA TIERRAS

Colombia reafirma su compromiso con las víctimas del conflicto: La Restitución de Tierras es una realidad.

Ciudadanos y ciudadanas del común

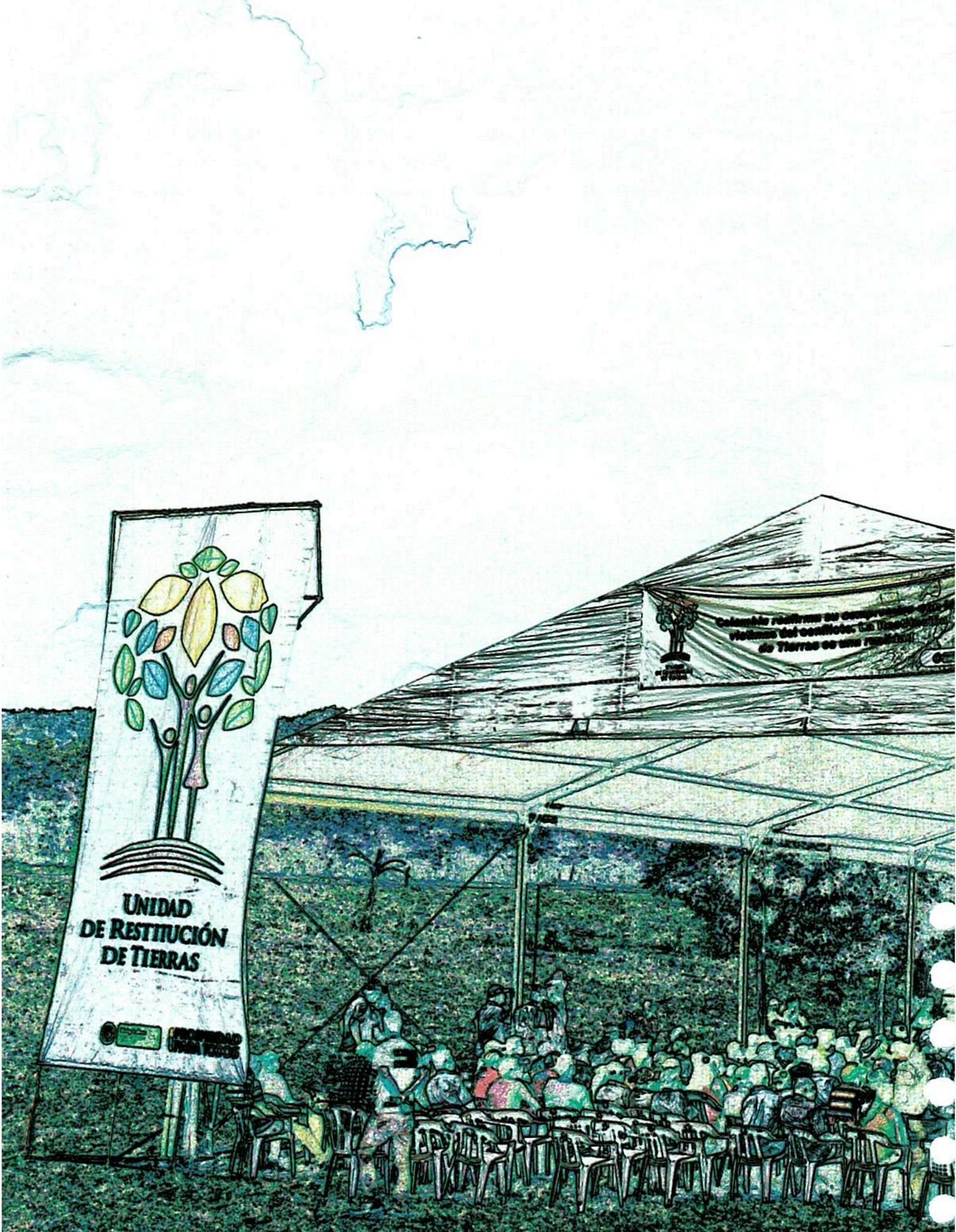
Son aquellas personas que, aunque no están en condición de víctima, se interesan por conocer o solicitar información acerca del proceso de restitución de tierras.

Particularidades de la atención

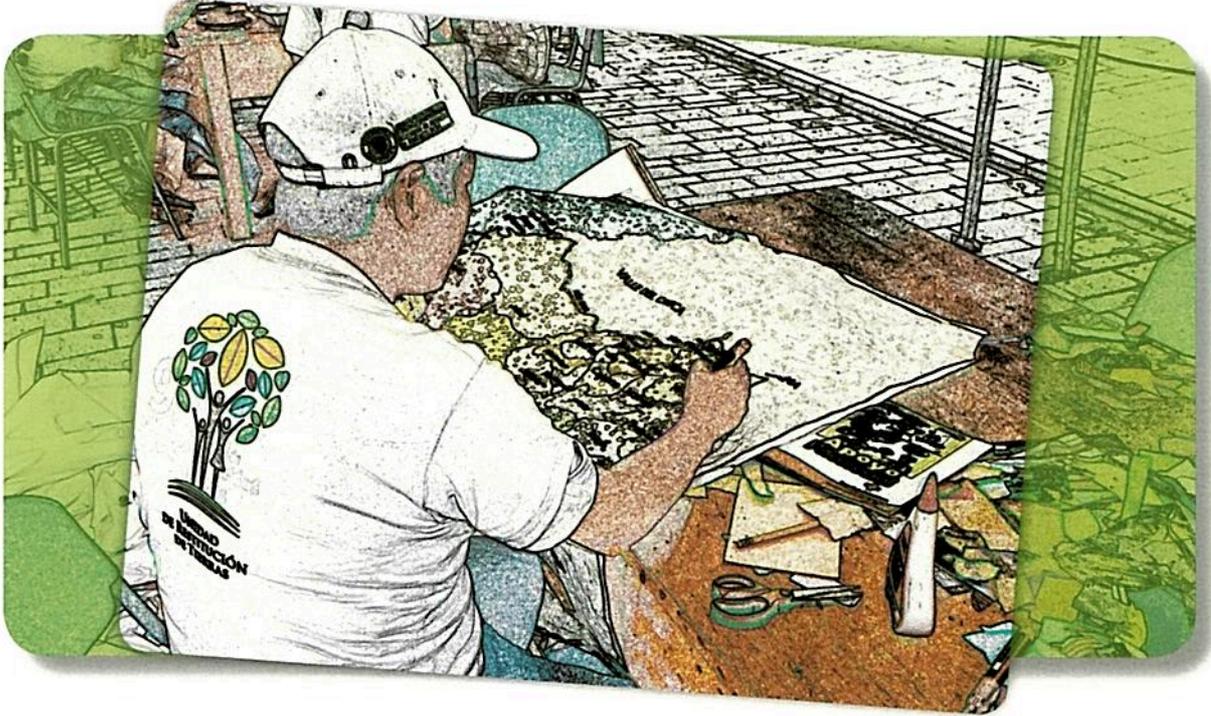
La atención se brindará en términos de equidad e igualdad, garantizando al ciudadano información veraz y exacta.

23





6. Principios del proceso de atención al ciudadano



- ⇒ **El ciudadano, el centro de todo:** Toda la infraestructura humana y técnica de la Unidad de Restitución de Tierras está dirigida a satisfacer las necesidades de los ciudadanos cobijados por la Ley 1448 de 2011.
- ⇒ **Respeto:** Reconocer la identidad y la diversidad de cada uno de los ciudadanos que acuden ante la Unidad de Restitución de Tierras.
- ⇒ **Equidad:** Todos los ciudadanos tienen las mismas garantías de acceso a los servicios que presta la Unidad de Restitución de Tierras en las condiciones establecidas por la normatividad vigente.
- ⇒ **Transparencia:** Todas las actuaciones de la Unidad de Restitución de Tierras están suscritas a la normatividad vigente. La solicitud de dádivas o cualquier tipo de actuación que genere actos de corrupción están totalmente prohibidas y son rechazadas por la Unidad de Restitución de Tierras.



7. Derechos y deberes de la ciudadanía



Teniendo en cuenta que el ciudadano(a) es la razón de ser de la Unidad de Restitución de Tierras, la entidad se compromete a realizar todas las gestiones necesarias y a disponer de un personal que cumple los atributos del servidor de atención al ciudadano. De esta manera, se propende por el cumplimiento de la misión de la entidad, contribuyendo a la restitución de los derechos de los ciudadanos que son sujetos de la Ley 1448 de 2011.

No obstante, para el cumplimiento de este objetivo debe existir reciprocidad por parte del ciudadano que acude a la Unidad de Restitución de Tierras, permitiendo que los procesos que allí se desarrollan cumplan los términos de efectividad, eficiencia, respeto, transparencia y equidad.

Por ello, la Unidad suscribe la siguiente carta de trato digno que establece los alcances de los derechos y deberes de cada una de las partes:

Esta carta estará publicada, en cada una de las territoriales y/o puntos de atención al ciudadano, en un lugar visible. De igual forma, se dará a conocer a todos los ciudadanos que acuden a la URT antes de iniciar el proceso de restitución o acceder a cualquier otro servicio que preste la entidad.

Unidad de Restitución de Tierras

Carta de trato digno

Derechos del ciudadano

1. *Acceder a la información de la Unidad de Restitución de Tierras, salvo expresa reserva legal.*
2. *Ser tratado y tratada con respeto y diligencia.*
3. *Recibir respuesta oportuna a sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los plazos legales establecidos para su efecto.*
4. *Recibir atención especial y preferente, bajo el principio de enfoque diferencial, el cual propende por la adopción de una serie de medidas encaminadas a enfrentar la situación de vulnerabilidad acentuada de algunas víctimas en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.*
5. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.*
6. *En el proceso de servicio y atención al ciudadano por parte de la Unidad, la población tiene derecho a recibir información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación.*
7. *Exigir la confidencialidad de su información.*
8. *De acuerdo al artículo 12 del Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.*

Unidad de Restitución de Tierras

Carta de trato digno

Igualmente, los ciudadanos víctimas de acuerdo al Artículo 28 de la Ley 1448 de 2011 tienen derecho a:

1. *Derecho a la verdad, justicia y reparación.*
2. *Derecho a acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.*
3. *Derecho a ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.*
4. *Derecho a solicitar y recibir atención humanitaria*
5. *Derecho a participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral.*
6. *Derecho a que la política pública de que trata la presente ley, tenga enfoque diferencial.*
7. *Derecho a la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar.*
8. *Derecho a retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.*

Unidad de Restitución de Tierras

Carta de trato digno

Deberes del ciudadano

1. Los deberes de los ciudadanos se encuentran enmarcados en el artículo 95 de la Constitución Política Colombiana. No obstante, es necesario que toda persona natural o jurídica que eleve peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los diferentes canales, participe teniendo en cuenta lo siguiente:
2. Obrar conforme al principio de buena fe, evitando acciones y/o palabras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, con conocimiento, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los Puntos de Atención.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Hacer uso de los servicios en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en las leyes.
8. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las leyes y normas vigentes para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
9. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación e información confidencial brindada por la Unidad.
10. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
11. Mantener actualizada con la Unidad la información de contacto y/o novedades en el proceso
12. No pagar a intermediarios por trámites ante las diferentes entidades del Estado ya que son gratuitos.
13. Brindar siempre nombre, apellido, número de cédula, dirección, correo electrónico, teléfono, en donde pueda contactarse en caso de requerir ampliación de un requerimiento y/o informar el trámite del mismo por parte de la Unidad.
14. Denunciar cualquier hecho irregular que suceda en virtud del principio de participación conjunta.



8. Protocolos para la atención al ciudadano

Los siguientes documentos contienen los lineamientos que usted, como servidor, debe aplicar de forma permanente en la atención a los ciudadanos que acuden a la Unidad de Restitución de Tierras a través de los canales dispuestos por la institución.

8.1 Protocolo para la atención en el canal presencial

A través de este canal los ciudadanos(as) y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad²⁷.

Este protocolo tiene como objetivo brindarle a los servidores designados para los puntos de atención de la Unidad de Restitución de Tierras herramientas que les permitan dar orientación efectiva a los ciudadanos que acuden a la institución.

Tratándose del proceso de restitución de tierras, la atención en los puntos de atención presencial alcanzaría tres pasos, así:



²⁷ Departamento Nacional de Planeación. Programa nacional de servicio al ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. Internet https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=_bzOnfuR1hO%3d&tabid=40&language=es-CO

Recepción:

El servidor que labora en la recepción de los puntos de atención representa la primera imagen que el ciudadano(a) tendrá sobre la Unidad de Restitución de Tierras. Por eso, al llegar el ciudadano(a) al punto de atención:

1. Hágalo sentir bienvenido. Salúdelo amablemente diciendo: "Buenos días (tardes). Bienvenido a la Unidad de Restitución de Tierras. ¿En qué puedo ayudarle? Pregúntele su nombre y siempre llámelo por él.

2. Identifique si la persona hace parte de alguno de los grupos que requieren tratamiento diferencial. En caso de ser así, dele atención prioritaria.

3. Si requiere información sobre la entidad u otras entidades del proceso de restitución; radicar un documento u otros servicios de la entidad; entréguele el turno emitido por el digiturno y hágalo seguir a la sala de espera.

4. Si el ciudadano(a) acude con menores de edad, ofrézcale el área de juegos que existe en el punto de atención para que los niños(as) permanezcan allí mientras es atendido.

5. Si el ciudadano(a) se identifica como opositor, informe inmediatamente al servidor encargado para darle atención en un lugar privado.





Si la persona solicita un servicio que no corresponde a la Unidad de Restitución de Tierras, oriéntelo sobre la entidad a la que le corresponde y entréguele la información por escrito, utilizando un formato como el que se presenta a continuación:

Unidad de Restitución de Tierras Formato de remisión de ciudadano	
Lugar y fecha	
Nombre del ciudadano	
Trámite que requiere el ciudadano	
Entidad a la que le corresponde	
Servidor que puede atenderlo en esa entidad	
Dirección	
Teléfono	

Tenga en cuenta:

Las personas de seguridad y de servicios generales no son el personal idóneo para la atención de los ciudadanos. Instrúyalos para que, si una persona les solicita información, los dirija a los servidores encargados del punto de atención.



Atención al Caso



8.1.1 Atención a ciudadanos alterados

Cuando se deba atender ciudadanos que se encuentren alterados o que corresponda dar una respuesta negativa a sus requerimientos, tenga de presente:

1. Permita que la persona alterada se desahogue y diga lo que siente. No le diga que se calme.
2. Mantenga la calma. Recuerde que la actitud del ciudadano(a) no es asunto personal contra usted.



3. *Obtenga toda la información sobre el caso y la situación puntual que genera la molestia al ciudadano.*
4. *Si el malestar del ciudadano(a) corresponde a una decisión administrativa o judicial, explíquelo las razones y la normatividad que fue aplicada en el asunto y hágale entender que no fue una decisión personal.*
5. *En caso de tener que dar una respuesta negativa al requerimiento ciudadano, preséntele disculpas por los inconvenientes que le pueda traer la decisión y trate de dar opciones que le permitan obtener una respuesta positiva al requerimiento, ya sea por parte de la Unidad de Restitución de Tierras u otra entidad.*
6. *Explíquelo las alternativas que puede tener el ciudadano. Confirme que las entiende al igual que los pasos a seguir.*
7. *Cuando el ciudadano(a) decida realizar una queja, felicitación o sugerencia, según sea el caso, oriéntelo y remítalo a los diferentes canales dispuestos para ello, como son el teléfono, el formulario web, la ventanilla única de radicación y el buzón de sugerencias del punto de atención al ciudadano.*
8. *Una vez haya terminado la atención, pregúntele al ciudadano(a) si la información que se le suministró fue clara y si hay algo más en que pueda ayudarle. Si la reunión terminó, despídase cordialmente.*

Tenga en cuenta:

Toda atención se debe realizar bajo las directrices dadas por el Manual de atención psicosocial a víctimas establecido por la Unidad de Restitución de Tierras en el marco de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras²⁸. Conózcalo y aplíquelo permanentemente. Para mayor información, solicite el apoyo de la Dirección Social de la Unidad.

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) con respecto del servidor público y la entidad. Por eso, es importante tener una imagen apropiada para el papel que desempeña, guardando adecuadamente la imagen institucional. Mantenga su identificación como servidor siempre visible.

Como servidor designado para los módulos de atención al ciudadano(a) usted debe estar disponible todo el tiempo para esta función. En caso de necesitar realizar otro trabajo, debe suspenderlo para atender a los ciudadanos o solicitar que otro servidor lo releve.

Maneje un lenguaje y un tono adecuado de la voz, pues esta refuerza las ideas que está transmitiendo. De igual forma, tenga un trato cordial pero respetuoso del ciudadano. Evite tratos que puedan ser considerados como de excesiva confianza o irrespetuosos. Por ejemplo: tratar de tú, tocar a la persona sin que ella lo autorice, hacer chistes o comentarios de doble sentido.

28. Unidad de Restitución de Tierras (2001). Modelo de atención psicosocial a víctimas en el marco de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (pp. 43). Bogotá, D.C.

Inicio del Proceso de Restitución



Teniendo en cuenta el perfil de ciudadano(a), las personas que acuden a la urt se encuentran en condiciones socio-económicas generalmente desfavorables. Por tanto, se deben realizar todas las gestiones correspondientes al proceso en el menor tiempo posible y recopilar toda la información necesaria durante la entrevista inicial.

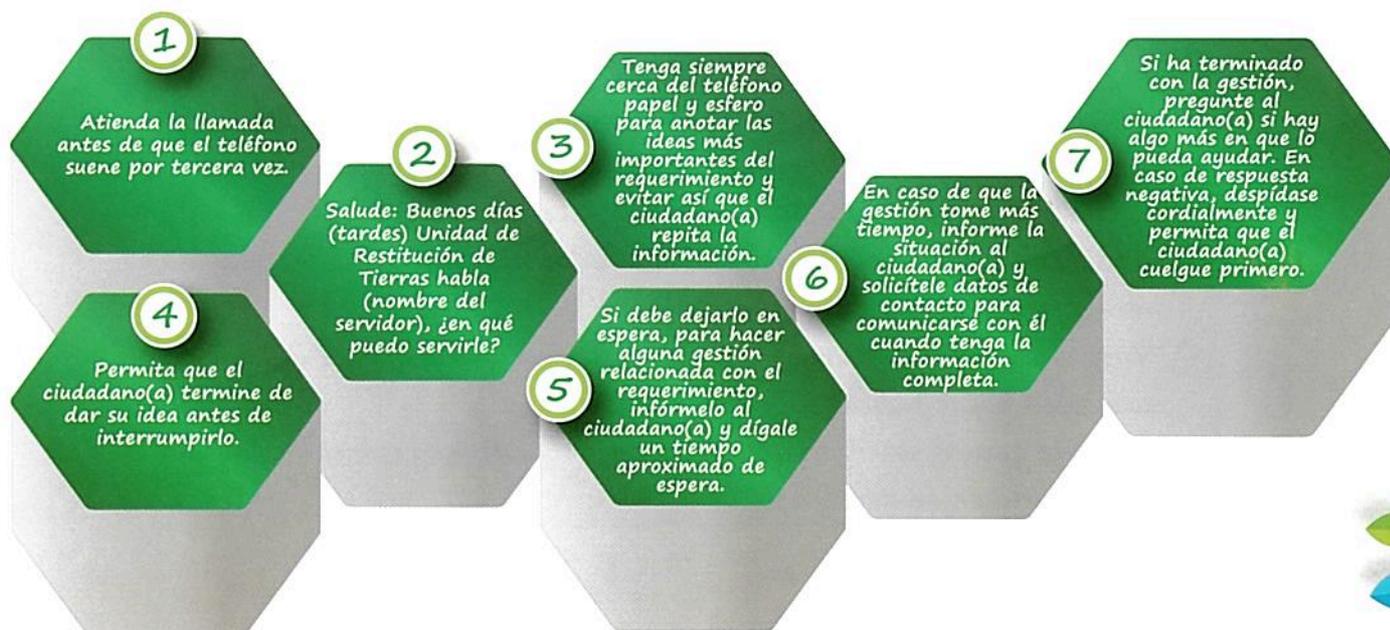
Cuando requiera realizar una nueva reunión en otro horario o dependencia de la urt, debe informarle al ciudadano(a) los motivos de la nueva reunión, suministrarle la fecha y hora, al igual que el nombre del servidor que lo atenderá.

Tenga en cuenta:

1. El servidor debe manifestarle al ciudadano(a) los deberes y derechos que tiene frente al trámite del proceso.
2. Todos los documentos que sean anexados al proceso deben ser debidamente radicados. Si el ciudadano no realizó la radicación de estos documentos, por ejemplo, por entregarlos a la mano al servidor público, este último tiene la responsabilidad de radicarlos.

8.2 Protocolo para la atención del canal telefónico

Este protocolo tiene como objetivo establecer parámetros para la atención de las líneas telefónicas de la Unidad de Restitución de Tierras. Recuerde que esta no es una función exclusiva del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano. Cualquier servidor que cuente con una línea telefónica institucional debe estar dispuesto a atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía.





Si el asunto de la llamada no corresponda a la misión de la entidad o compete a otra oficina, explique la situación al ciudadano(a) y brinde la información necesaria:

- A. Cuando el requerimiento sea de otra entidad, informe al ciudadano(a) a cuál debe dirigirse y, de ser posible, suministre los datos de contacto.
- B. Si debe remitir a otra oficina, informe al ciudadano(a) qué área le va a atender (si puede, informe el nombre del servidor) y cuál es el número de extensión. No cuelgue hasta que reciba respuesta e informe al otro servidor el motivo de la llamada para luego conectarlo con el ciudadano.
- C. Cuando desconozca qué área de la urt debe atender al ciudadano(a), usted cuenta con las siguientes alternativas:

- Remitir la llamada al grupo de atención al ciudadano o, para el caso de las direcciones territoriales, a un superior jerárquico que pueda dilucidar el tema. No cuelgue hasta que reciba respuesta e informe al otro servidor el motivo de la llamada para luego conectarlo con el ciudadano.
- Solicite el nombre y número telefónico del ciudadano, y una vez obtenga la información, póngase en contacto con él.

Tenga en cuenta:

- ⇒ Mantener el micrófono del teléfono o de la diadema a una distancia adecuada (a 3 cm de la boca). Retire cualquier elemento que dificulte la vocalización y la emisión de la voz como esferos, chicles, dulces, etc.
- ⇒ Atienda la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por el teléfono.
- ⇒ Disponga, al lado del teléfono, información sobre los servicios de la Unidad, números telefónicos y direcciones de la entidad.
- ⇒ Use un tono de voz que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servir, en un volumen de normal (sin necesidad de gritar).
- ⇒ Pronuncie claramente y maneje una velocidad menor a la que usa normalmente para hablar en persona.
- ⇒ Trate al ciudadano(a) siempre de usted. La persona que hace la llamada será quien puede indicar si se puede tutear.
- ⇒ Recuerde que las solicitudes recibidas telefónicamente recibirán el mismo tratamiento de un derecho de petición.

8.2.1 Uso del conmutador²⁹ de la Unidad de Restitución de Tierras.

37



El servidor encargado de esta herramienta de comunicación debe tener en cuenta:



1. Verifique las funciones del teléfono.
Por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.



2. Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.



3. Contestar siempre: Buenos días / tardes. Unidad de Restitución de Tierras. ¿En qué puedo ayudarle?



4. Revisar diariamente las líneas del conmutador, para así garantizar el servicio.



5. Procurar el menor porcentaje posible de pérdida de llamadas.



6. Identificar las extensiones mal colgadas o que presenten daño.



7. Estar en capacidad de brindar información básica y general de la entidad.

29 Conmutador: Aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.



8.2.2 Mensajes de voz.

En caso de que la Unidad de Restitución de Tierras posea el servicio de buzón telefónico, los servidores deben tener en cuenta:

En el mensaje de saludo identifíquese, confirme el número de extensión y el área a la que pertenece.

Agradezca al ciudadano(a) su comunicación e informe que devolverá la llamada en el menor tiempo posible.

Verifique diariamente el buzón.

Devuelva la llamada en un plazo no mayor a 24 horas.

En caso de que esté fuera de su oficina por períodos largos de tiempo, puede coordinar con el área encargada para activar servicio de respuesta automática o el reenvío de la llamada a otra extensión.

8.3 Protocolo para la atención en campo

Las siguientes son algunas recomendaciones para los servidores de la Unidad de Restitución de Tierras que trabajan en las áreas que se encuentran en proceso de restitución y que, por su contacto con las comunidades, deben atender sus requerimientos.

- ⇒ Sea objetivo. No haga juicios de valor basado en prejuicios o hábitos. Evalúe cada caso en particular.
- ⇒ Utilice grupos focales para garantizar la privacidad y obtener la mayor información posible.
- ⇒ Promueva la participación de todos los miembros de la comunidad en el proceso de restitución. Así se garantiza claridad y celeridad en la recolección de la información.
- ⇒ En los eventos de vulneración de derechos que requiera la intervención de otras entidades, apóyese en la Dirección Social para obtener orientación adecuada sobre los procedimientos a seguir.

- ⇒ Tenga siempre a mano la información sobre las oficinas territoriales y los canales de atención al ciudadano de la urt, al igual que de otras entidades públicas que puedan apoyar la solución de requerimientos ciudadanos distintos a los relacionados con la misión de la Unidad de Restitución de Tierras. De esta manera, podrá orientar a quienes requieran información especializada sobre reparación a víctimas y el proceso de restitución de tierras.

8.4 Protocolo para la atención en el canal virtual

Así como existen protocolos para la atención presencial y telefónica, también existen normas para la comunicación a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (tic)³⁰, especialmente a través del correo electrónico.

Tenga presente que los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, a través del formulario web: Formato de atención a manifestaciones de ciudadanos(as) y partes interesadas (pqrsd)³¹, el cual se encuentra publicado en la página de la Unidad, a disposición de la ciudadanía en general.

Igualmente, se ha habilitado el correo electrónico: atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co, como canal de interacción y acercamiento con los ciudadanos(as).

El servidor público, al momento de atender o responder el correo electrónico, debe seguir las siguientes recomendaciones:

Todos los correos enviados deben ser respondidos. En caso de que el asunto no sea de su competencia, reenvíelo con copia al remitente para que este pueda hacer el seguimiento. Ejemplo:

"Señor Pérez, buenos días. Le informo que el asunto de su requerimiento es competencia de la Oficina Jurídica. Por lo cual, por medio de este correo, estoy dando traslado a esa área para que realice la gestión correspondiente."

³⁰ Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (tic): Herramientas tecnológicas dispuestas para mejorar la interacción entre la ciudadanía y la entidad.

³¹ pqrsd: Sigla que hace referencia a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias.



Tenga en cuenta que en el caso de recibir peticiones, quejas, reclamos o solicitudes por correo electrónico o formulario web, aplican los mismos términos de vencimiento del derecho de petición.

No utilice fondos o colores llamativos, a menos que estos estén establecidos en el Manual de imagen institucional.

Comience la redacción del mensaje con un saludo y una referencia corta al asunto de la petición o requerimiento. De esta manera usted pone en contexto al solicitante que recibe la respuesta.
Ejemplo:

“Estimado señor Pérez, en relación con su solicitud de información sobre los pasos a seguir para iniciar un proceso de restitución de tierras, le informamos lo siguiente...”

Evite utilizar tipos de letra que puedan generar confusión. Se recomienda utilizar la letra Arial en 12 puntos, la cual permite una lectura clara para cualquier sistema operativo de correo electrónico.

Evite el uso de palabras en mayúscula sostenida. El uso excesivo de mayúsculas, al igual que el de signos de exclamación, puede ser entendido como un insulto.

No utilice emoticones, términos regionales, anglicismos o frases de doble sentido. Esto evitará confusiones o mal entendidos.

Responda a todos los puntos establecidos en el mensaje enviado por el solicitante o remitente. Esto le evitará iniciar un intercambio innecesario de correos electrónicos.

Utilice siempre el área de asunto para responder al requerimiento y mencione siempre el tema al que hace referencia la petición. Ejemplo: Asunto: Solicitud de información sobre trámite de restitución de tierras.

También es bueno evitar que en una secuencia de mensajes el asunto pierda significado. Por ejemplo, un correo que ha sido enviado y respondido varias veces puede terminar con este nombre. Ejemplo: RE: RE: FWD: RE: Información solicitada.

No dude en utilizar las herramientas de corrección de texto en el momento de verificar que la respuesta está bien escrita; con buena ortografía y redacción.

Firme todos los correos que envíe, con su nombre completo, cargo, teléfonos de contacto y correo electrónico. Con el fin de permitir al solicitante o remitente tener otro mecanismo de contacto en caso de requerir una aclaración o ampliación de la respuesta o mensaje.

En caso de reenviar correos, elimine las líneas heredadas y cuentas de correo para evitar que terceros ajenos al trámite de la solicitud conozcan las direcciones de correo institucional. Utilice la opción cco (con copia oculta). Así, se evita el ingreso de virus y correo malicioso (spam).

Si envía archivos anexos al correo electrónico, cerciórese que estos no sean superiores a 2 megabytes y que tengan un nombre claro relacionado con el contenido de estos para evitar confusiones o que se relacionen con virus.

Tenga en cuenta:



Al manejar correo electrónico o bases de datos institucionales, usted, como servidor de la Unidad de Restitución de Tierras, tiene bajo su responsabilidad información de alta sensibilidad y de vital importancia; no solo para los ciudadanos, sino para el cumplimiento de la misión institucional. Por tanto, debe tener en cuenta los siguientes principios, contemplados en el art. 4º de la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"³²:

- A. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- B. Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- C. Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- D. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- E. Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- F. Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012;

- G. Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas

³² Ley estatutaria 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.





que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

H. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

Igualmente, el artículo 29 de la Ley 1448 de 2011, específicamente consagra el deber de garantizar la confidencialidad de la información suministrada por las víctimas. La cual, solo de manera excepcional, podrá ser conocida por las distintas entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación de las Víctimas. En virtud de lo anterior, se suscribirá un acuerdo de confidencialidad respecto del uso y manejo de la información.³³

En general, se recomienda tener presente los términos de la Ley 1581 de 2012, así como sus decretos reglamentarios, para todo el tratamiento de datos personales y sensibles de las víctimas, con miras a garantizar su protección.

8.5 Protocolo para la atención en el canal escrito

Este protocolo tiene como objetivo fijar directrices para la respuesta a los requerimientos que interponen, a través de comunicaciones escritas, la ciudadanía y las entidades públicas y privadas para realizar trámites, solicitar servicios y/o información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Estas directrices se aplican también para los buzones de sugerencias.



³³ Ley 1448 de 2011. ARTÍCULO 29. DESARROLLO DEL PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA. En virtud del principio de participación conjunta establecido en la presente ley, las víctimas deberán: Brindar información veraz y completa a las autoridades encargadas de hacer el registro y el seguimiento de su situación o la de su hogar, por lo menos una vez al año, salvo que existan razones justificadas que impidan suministrar esta información. Las autoridades garantizarán la confidencialidad de la información suministrada por las víctimas y de manera excepcional podrá ser conocida por las distintas entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación de las Víctimas para lo cual suscribirán un acuerdo de confidencialidad respecto del uso y manejo de la información. Hacer uso de los mecanismos de atención y reparación de acuerdo con los objetivos para los cuales fueron otorgados.

Saludar amablemente, haciendo contacto visual: “Buenos días/tardes, bienvenido a la Unidad de Restitución de Tierras, ¿en qué puedo servirle?”

Siempre dirigirse a la persona como señor, señora, señorita.

Preguntar al ciudadano(a) sobre su requerimiento y evaluar si el asunto y los documentos a radicar corresponden a la competencia de la entidad. Si el documento no es competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano y dirigirlo al área de recepción para que allí le informen la entidad encargada de recibir la documentación.

Cuando termine el proceso de radicación despídase del ciudadano(a): “¿Le puedo colaborar en algo más?” En caso negativo, debe decir: “Muchas gracias por su visita. Que tenga buen día y/o tarde.”

1. Verifique el contenido de los documentos presentados por el ciudadano(a) y los anexos.
2. Asignar un número de radicado a cada documento. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
3. Registre en el sistema fecha y hora de recibo.
4. Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano(a) el proceso que sigue en la entidad.

Tenga en cuenta:

8.5.1 Buzones de sugerencias.

Los buzones de sugerencias son una herramienta para la retroalimentación del servicio. Los servidores deben propender para que la ciudadanía los utilice y presente sus comentarios; ya sean quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Esta herramienta también contribuye a la medición de la satisfacción de los ciudadanos.

Cada dirección territorial u oficina de atención al ciudadano designará la administración del buzón de sugerencias a un servidor quien, a su vez, deberá:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos.
- Abrir los buzones diariamente.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Radicar los formatos diligenciados en la ventanilla única de radicación y correspondencia.

El servidor de la ventanilla única de radicación y correspondencia deberá tramitar los requerimientos (peticiones, quejas, reclamos o solicitudes) contenidos en los formatos según el procedimiento determinado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Para los requerimientos interpuestos a través de los buzones de sugerencias aplican los mismos términos de respuesta para un derecho de petición.





8.6 Protocolo para la atención de población en condición de discapacidad³⁴

De acuerdo con el artículo 1º de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad³⁵, existen por lo menos cinco tipos de discapacidades: física, sensorial, mental, intelectual/cognitiva y múltiple.

Como servidor de atención al ciudadano de la Unidad de Restitución de Tierras debe tener en cuenta que muchas personas que acuden a la entidad pueden presentar algún tipo de discapacidad y requieren de una atención particular y prioritaria.³⁶

La discapacidad hace parte de la diversidad humana, por tanto no debe generar ningún tipo de discriminación. Este Protocolo presenta recomendaciones para la atención de ciudadanos en condición de discapacidad física, sensorial (auditiva y visual). Estas se deben aplicar a todos los canales dispuestos por la Unidad de Restitución de Tierras, según corresponda.

8.6.1 Atención a ciudadanos en condición de discapacidad física.

Las personas en condición de discapacidad física o motriz son todas aquellas que presentan dificultades para su desplazamiento, ya sea por condiciones físicas o porque requieren de algún tipo de equipamiento para facilitar su movilidad como sillas de ruedas, bastones, caminadores, etc.

En estos casos, como servidor, debe propender por establecer ciertas condiciones para hacer de la visita del ciudadano(a) a la Unidad de Restitución de Tierras lo más confortable posible:

Establezca una ruta para el desplazamiento del ciudadano, la cual debe estar libre de elementos que puedan bloquear su movimiento o generar algún riesgo, tales como baldosas en mal estado, fuentes de agua o estaciones de café.

³⁴ Discapacidad: se define como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales. La condición de salud se entiende como aspectos de funcionamiento corporal desde una perspectiva individual y social. Los factores personales corresponden a aspectos sociales y culturales de la persona con discapacidad. Los factores ambientales se relacionan con el entorno inmediato y general del individuo. Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (pp. 217).

³⁵ La convención fue ratificada por el Estado colombiano por medio de la Ley 1346 de 2009.

³⁶ Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (pp. 248).



Recuerde que la discapacidad no es sinónimo de minusvalía, es decir, el valor de la persona no es menor por el hecho de presentar limitaciones físicas.

45



Tenga en cuenta:

1. Al atender a un ciudadano(a) en condición de discapacidad física, acérquese, salude e identifíquese. Pregúntele si requiere ayuda para su desplazamiento. En caso de ser así, acompañelo y no lo deje solo mientras realiza su traslado a los diferentes módulos.
2. Al terminar la atención, guíelo hasta la salida o al lugar donde la persona sea recogida por un acompañante o vehículo.

8.6.2 Atención a ciudadanos en condición de discapacidad sensorial.

Incluye, en general, a las personas que por alguna afectación, completa o parcial, en los sentidos de la vista o de la audición, encuentran dificultades para comunicarse y/o desempeñarse en sus actividades cotidianas. En esta categoría se encuentran las personas invidentes o de baja visión, las personas sordas o hipoacúsicas³⁷, y a las personas sordociegas³⁸. La sordoceguera no es una simple conjunción entre la ceguera y la sordera, sino una discapacidad totalmente diferente de aquellas dos, aunque al mismo tiempo es considerada una discapacidad múltiple.

Recomendaciones generales:

- ⇒ Acérquese, salude: “Buenos días / tardes. Mi nombre es (nombre del servidor) de la Unidad de Restitución de Tierras. ¿En qué puedo ayudarle?”
- ⇒ Permita que la persona hable con su nombre, solicítele que se identifique y siempre llámela por su nombre.
- ⇒ Acompañelo al punto de recepción y luego al módulo de atención.
- ⇒ Una vez terminada la atención, acompañelo a la salida.

Tenga en cuenta:

- ⇒ Inclusive, si la persona acude con un acompañante, dirjase siempre a la persona en condición de discapacidad.
- ⇒ Cuando deba llamar su atención puede darle un toque ligero en el hombro.

³⁷ Persona hipoacúsica: “Baja audición. Estas personas no son sordas; pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva.” Fundación Saldarriaga Concha (2012). Guía para periodistas. Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla (pp. 11). Bogotá, D.C.

³⁸ Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2013). 30 Preguntas sobre las víctimas con discapacidad (pp. 10). Bogotá, D.C.



8.6.2.1 Atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva.

- ⇒ Acérquese al ciudadano/a y salude: “Buenos días / tardes. Mi nombre es (nombre del servidor) de la Unidad de Restitución de Tierras. ¿En qué puedo ayudarle?” Hable siempre mirándolo a los ojos. Algunas personas con discapacidad auditiva tienen la habilidad de leer los labios, lo que puede facilitar la comunicación.
- ⇒ Permita que la persona hable con su nombre, solicítele que se identifique y siempre llámela por su nombre.
- ⇒ Acompáñelo al punto de recepción y luego al módulo de atención.
- ⇒ Una vez terminada la atención, acompáñelo a la salida.

Tenga en cuenta:

- ⇒ No exagere la vocalización.
- ⇒ Utilice siempre frases cortas para suministrar la información.
- ⇒ No suba el tono de voz a menos que la persona lo solicite.
- ⇒ Recuerde que las personas con discapacidad auditiva pueden tener limitaciones en su capacidad oral. Sin embargo, si usted no entiende alguna parte de su comunicación; no dude en preguntar o solicitarle que repita la frase.
- ⇒ Respecto de la persona con discapacidad auditiva profunda, usted, como servidor, recurra al idioma de señas (si lo conoce) o escriba en una libreta en letra legible para intentar que la persona comprenda su mensaje.
- ⇒ Siempre diríjase a la persona en condición de discapacidad, así esta esté con un acompañante.

8.6.2.2 Atención al ciudadano en condición de discapacidad visual.

- ⇒ Acérquese al ciudadano(a) en condición de discapacidad visual. Si la persona no extiende su mano para saludar, tome la de él suavemente: salude: “Buenos días / tardes. Mi nombre es (nombre del servidor) de la Unidad de Restitución de Tierras. ¿En qué puedo ayudarle?”
- ⇒ Pregunte al ciudadano(a) si necesita ayuda para trasladarse en las instalaciones. En caso de ser así, permita que lo tome por el hombro o el codo. No lo hale, ni camine rápido o haga movimientos bruscos.
- ⇒ En caso de que deba trasladarlo por escaleras, infórmele cuando estén frente a estas e indíquele si es de subida o bajada. Además, dígame cuando esté frente al primer y último escalón.





- ⇒ Ubique al ciudadano(a) donde debe sentarse. Coloque la mano de la persona en el respaldo e indíquele que la tiene la silla en frente.
- ⇒ Cuando la persona acuda acompañado de un guía canino, ubíquese al lado opuesto de este. No distraiga al animal ni permita que otros se acerquen.

- ⇒ Utilice siempre la voz para dar instrucciones, para la movilidad o para suministrar información.
- ⇒ Sea descriptivo en la información, en especial en lo referente a espacios físicos. No use palabras como “aquí”, “allá”, “aquello”.
- ⇒ Si usted necesita retirarse del punto de atención, infórmele al ciudadano(a) y manifiéstele en cuánto tiempo regresará.
- ⇒ Una vez terminada la atención, acompañe a la persona a la salida y pregúntele si requiere información o ayuda adicional.

Tenga en cuenta:





9. Glosario

Anglicismo: Empleo de vocablos o giros ingleses en distintos idiomas.³⁹

Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública y del Estado en general.⁴⁰

CRM (Customer Relationship Management): Aplicación o herramienta para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se caracteriza por la definición del flujo de información, las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, la fácil consulta de los datos y el control del proceso. Lo anterior, sumado a la trazabilidad de los casos, son los componentes que permiten analizar y tomar las debidas acciones para el mejoramiento de las dinámicas que interactúan con los ciudadanos. De esta manera, se mantiene y mejora la percepción del servicio.

Ciudadanía: Cualidad o derecho de ciudadano. Conjunto de los ciudadanos de un pueblo o nación. Comportamiento propio de un buen ciudadano.⁴¹

Ciudadano: Persona o entidad jurídica considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.⁴²

Conmutador: Aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.⁴³

Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.⁴⁴

Digiturno: Sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos presenciales de acuerdo al orden de llegada y el asunto al que se relaciona el trámite o servicio requerido.

³⁹ Internet: <http://www.wikilengua.org/index.php/Anglicismo>

⁴⁰ Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. Internet: https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?Fileticket=_bzDnFuRlhO%3D&tabid=40&language=es-CO

⁴¹ Real Academia Española (rae), Diccionario de la Lengua Española.

⁴² Real Academia Española (rae), Diccionario de la Lengua Española.

⁴³ Internet: <http://www.wordmagicsoft.com/diccionario/es-en/cuadro%20conmutador%20telef%C3%93nico.php>

⁴⁴ Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.



Discapacidad: Se define como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales. La condición de salud se entiende como aspectos de funcionamiento corporal desde una perspectiva individual y social. Los factores personales corresponden a aspectos sociales y culturales de la persona con discapacidad. Los factores ambientales se relacionan con el entorno inmediato y general del individuo.⁴⁵

Emoticones: Símbolos gráficos que se utilizan en las comunicaciones a través de correo electrónico y sirven para expresar el estado de ánimo del remitente.⁴⁶

Gestión social: Se relaciona con lo establecido en la Ley 1448 de 2011 frente a la asistencia y atención a las víctimas en el sentido de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial. Lo anterior, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación.

Gestor documental: Sistema de información para la gestión del flujo documental de la entidad.

pqrs: Sigla con la cual se identifican los principales requerimientos que los ciudadanos interponen ante las entidades públicas: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Petición: Solicitud respetuosa para que la entidad realice una acción relacionada con su misión.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

Solicitud: Requerimiento que hace el ciudadano a una o varias entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto esté relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Spam: Mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido (correo anónimo).

⁴⁵ Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (pp. 217).

⁴⁶ Internet: <http://panhispanico.esacademic.com/3189/emoticono>.



50



Habitualmente son correos electrónicos de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.⁴⁷

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Herramientas tecnológicas dispuestas para mejorar la interacción entre la ciudadanía y la entidad.

⁴⁷ Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Spam>



10. Normatividad



1. Constitución política de Colombia
2. Ley estatutaria 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
3. Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Y sus decretos reglamentarios 4800, 4801, 4802, 4803, 4829, 4633, 4634 y 4635 de 2011.
4. Ley 1437 de 2011 (enero 18). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Ley 1474 de 2011 (julio 12). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
6. Ley 1450 de 2011. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
7. Ley 962 de 2005 (julio 8). Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
8. Ley 872 de 2003 (diciembre 30). Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
9. Ley 734 de 2002 (febrero 05). Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
10. Ley 489 de 1998 (diciembre 29). Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los





numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución política y se dictan otras disposiciones.

11. Ley 387 de 1997 (julio 18). Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.
12. Ley 361 de 1997 (febrero 7). Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005. Adicionada por la Ley 1287 de 2009. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
13. Ley 190 de 1995 (junio 06). Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
14. Decreto 19 de 2012 (enero 10). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
15. Decreto 2693 de 2012 (diciembre 21). Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
16. Decreto 2641 de 2012 (diciembre 17). Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
17. Decreto 2641 de 2012. Por el cual se establecen estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
18. Decreto 4829 de 2011 (diciembre 20). Por el cual se reglamenta el Capítulo III del Título IV de la Ley 1448 de 2011, en relación con la restitución de tierras.
19. Decreto ley 4633 de 2011 (diciembre 09). Por medio del cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas.
20. Decreto 4634 de 2011 (diciembre 09). Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano.



21. Decreto ley 4635 de 2011 (diciembre 09). Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.
22. Decreto 2623 de 2009 (julio 13). Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
23. Decreto nacional 4485 de 2009. Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
24. Decreto 1538 de 2005 (mayo 17). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
25. Decreto 4110 de 2004 (diciembre 9). Modificado por el Decreto Nacional 4485 de 2009. Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
26. Decreto 2232 de 1995 (diciembre 18). Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos.
27. Sentencia T -025 de 2004. Corte Constitucional. Magistrado ponente: Manuel José Cepeda Espinosa, 22 de enero de 2004.
28. Documento Conpes 3649 de 2010 que estableció la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
29. Documento Conpes 3785 (9 de diciembre de 2013). Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
30. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública ntcgp 1000:2009
31. Norma Internacional iso 9001:2008
32. Norma Técnica Colombia ntc 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales.
33. Norma Técnica Colombia ntc 4143: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas.
34. Norma Técnica Colombia ntc 4145: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.





35. Norma Técnica Colombia ntc 4201: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas.
36. Norma Técnica Colombia ntc 4349: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.
37. Norma Técnica Colombiana ntc 6047: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.





Colombia. Congreso de la República (10, junio, 2011). Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2011. No. 48096.

Colombia. Congreso de la República (17, octubre, 2012). Ley Estatutaria 1581. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2012. No. 48587.

Colombia. Ministerio del Interior (09, diciembre, 2011). Decreto ley 4633. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2011. No. 48278.

Colombia. Ministerio del Interior (09, diciembre, 2011). Decreto ley 4634. Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2011. No. 48278.

Colombia. Ministerio del Interior (09, diciembre, 2011). Decreto ley 4635. Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2011. No. 48278.

Unidad de Restitución de Tierras (2013). Diseño del modelo de servicio y atención al ciudadano. Bogotá, D.C.

Departamento Nacional de Planeación. Programa nacional de servicio al ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. Internet: https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=_bzOnfuRIh0%3D&tabid=40&language=es-CO.

Departamento Nacional de Planeación (2013). Protocolos de servicio al ciudadano. Bogotá, D.C.



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

Camacho, Gerardo (2010). *Enfoque Poblacional*. Ponencia en el seminario internacional sobre derechos culturales. Bogotá, D.C.: Secretaría Distrital de Planeación, Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales, 23 y 24 de noviembre de 2010.

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 de 2009.

Unidad de Restitución de Tierras (2001). *Modelo de atención psicosocial a víctimas en el marco de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras*. Bogotá, D.C.

Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud*.

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/Documento%20Enfoque%20Poblacional%202011.pdf>

Fundación Saldarriaga Concha (2012). *Guía para periodistas. Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla*. Bogotá, D.C.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2013). *30 Preguntas sobre las víctimas con discapacidad*. Bogotá, D.C.