



1. OBJETIVO

Establecer el Protocolo para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben ser implementados por los servidores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras que participan en el Ciclo de Servicio a la Ciudadanía.

2. ALCANCE

Desde: El primer contacto con el ciudadano que solicita servicio

Hasta: La prestación del servicio por parte de la entidad

3. POLÍTICAS

- ✓ Desarrollar y fortalecer en los servidores y servidoras y colaboradores asignados al servicio y atención a la ciudadanía, enfoques, destrezas y habilidades en la atención al Ciudadano.
- ✓ Promover la formación de una cultura de servicio que trascienda en la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía por canal, y por enfoques diferenciales.

4. ORIENTACIÓN

Presentación

El servicio y atención al ciudadano siendo un fin esencial del Estado y en lineamiento con la Constitución Política de 1991 que resume una visión categórica al afirmar que las entidades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. En desarrollo de este mandato constitucional, se establece el siguiente Protocolo de Servicio al Ciudadano, para los distintos enfoques y canales de atención, con la intención de generar una nueva orientación en la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía; los parámetros de servicio se sitúan a que éste sea cada vez más incluyente, informativo, eficaz, igualitario y satisfactorio, para todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y por ende para todos los ciudadanos que asisten a la Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierras Despojadas – UAERTD.

La misión de la Unidad es “Conducir a las víctimas de abandono y despojo, a través de la gestión administrativa para la restitución de sus tierras y territorios, a la realización de sus derechos sobre los mismos, y con esto aportar a la construcción de la paz en Colombia”. Por lo tanto, se deben establecer mecanismos integrales en atención a la ciudadanía que contribuyan al cumplimiento eficaz y eficiente de dicha misión.

La UAERTD, 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. Bajo estas directrices, los servidores de la UAERTD están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción del ciudadano; atendiendo con calidad, calidez y de manera oportuna los PQRSD’s de la comunidad.

Por lo anterior, el presente protocolo busca orientar a los servidores de la UAERTD, en la creación de interacciones efectivas para la atención, mediante el uso de los protocolos de servicio que permitan resolver las PQRSD’s de la comunidad a través de los canales de atención establecidos para tal fin.



4. ORIENTACIÓN

Introducción

El protocolo de Atención Servicio al Ciudadano se define como una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, con el propósito de que sean una herramienta en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano.

4.1. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Ante la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicio al ciudadano que garantice la calidad de los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la administración pública, surge el Programa de Servicio al Ciudadano (2007). 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 (SNSC) Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (2009) sean brindados de la mejor manera. 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, Art. 2.

“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 servidor, y del cliente (o usuario) por el de ciudadano. Así las cosas, la Función Pública acoge el establecimiento de los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos, lo cual tiene como objetivo guiar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Los protocolos de servicio integran las experiencias exitosas, optimizan los recursos para el fortalecimiento de la capacidad de respuesta, con el fin último de mejorar la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, teniendo en cuenta el valor agregado de la Atención Preferencial al momento de recibir de manera personal a ciudadanos en condición de discapacidad o sujetos de especial protección de los que habla la Constitución Política.

5. Derechos y deberes en la atención al público

La labor de servicio al ciudadano se enmarca en el ejercicio de derechos y deberes; por eso, tanto ciudadanos como servidores tienen deberes por cumplir y derechos a los cuales acogerse; cabe resaltar que los derechos ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que desarrollan esta labor.



4. ORIENTACIÓN

5.1 Derechos

- ✓ Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- ✓ Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- ✓ Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- ✓ Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- ✓ Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- ✓ Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- ✓ Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones y términos de referencia que aplique
- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

5.2 Deberes

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- ✓ Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con los siguientes puntos:

- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la o entidad.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas, según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda efectuar sus deberes, cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso, la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los portafolios de servicios de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano.

6. Atributos del buen servicio

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

El Servidor de la Unidad de Restitución de Tierras debe informarse sobre los procesos, procedimientos, protocolos, guías y formatos para la atención de las peticiones; conocer plenamente la política de servicios y la misión de la entidad, seguir plenamente los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar



4. ORIENTACIÓN

cualquier eventualidad.

Estos atributos se evidencian en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que se espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

7. Perfil del Servidor Público en Atención al Ciudadano

Los protocolos de servicio al ciudadano son orientaciones básicas, necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las personas que brindan atención directa y la ciudadanía; estas pautas se dirigen a los colaboradores que desarrollan la labor de atención en un canal de servicio presencial en las diferentes Oficinas Territoriales, cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que, para la ciudadanía, este equipo representa el contacto directo con la Unidad de Restitución de Tierras.

7.1 Aspectos Básicos

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



4. ORIENTACIÓN

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

8. Protocolo General de Atención

Tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar una orientación preliminar a una persona en esta condición:

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



4. ORIENTACIÓN

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

9.1 Protocolos de Atención del servicio a la ciudadanía con enfoque Diferencial

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

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

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

La social se constituye entonces como una multiplicidad de formas organizativas e interactuantes cuyas acciones se entrecruzan dándole a la sociedad su mayor complejidad¹. Tomando como base los anteriores principios, la atención al ciudadano en la Unida 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 derechos individuales y/o colectivos.

En la UAEGRTD la gestión social se concibe como la incorporación de las víctimas al proceso de restitución, en términos de atención con calidad y oportunidad, que elimine barreras y supere aprehensiones generadas por prejuicios culturales o sociales. Se aborda desde un enfoque psicosocial y un enfoque diferencial que busca realizar un acompañamiento a los reclamantes durante todas las etapas del proceso de restitución, teniendo



los

¹ 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.



4. ORIENTACIÓN

en cuenta no revictimizarlos y garantizar el goce efectivo de sus derechos en términos de oportunidad y equidad.

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

El énfasis poblacional diferencial reconoce la diversidad del ser humano como centro de las políticas y acciones que desde los diferentes sectores e instituciones se formulan y desarrollan para el mejoramiento de su calidad de vida². Es una estrategia que permite disminuir brechas de desigualdad existentes en algunos de los sectores sociales, etarios y grupos étnicos que habitan un territorio, mediante la promoción de la diversidad, la autonomía y el ejercicio de interculturalidad de los ciudadanos (os), a partir del reconocimiento de sus particularidades³.

El enfoque diferencial “se ampara en lo establecido por el Decreto 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”⁴.

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 UEGRTD, 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 2011⁵:

² 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.

³ Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio (2011). Lineamientos para la implementación del enfoque poblacional diferencial en el sector cultura, recreación y deporte, para los campos del arte, las prácticas culturales y el patrimonio. Internet:

<http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/sites/default/files/Documentos%20Enfoque%20Poblacional%202011.pdf>

⁴ 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.

⁵ 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, contara con dicho enfoque.

El Estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente Ley tales como mujeres, jóvenes, niños 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.



4. ORIENTACIÓN

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

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

Cada vez que un miembro de estas comunidades ya sea de forma individual o en representación de una comunidad de las antes señaladas recurre a la entidad a través de cualquiera de los canales de atención, se le debe dar prelación. Sin embargo, más allá del cumplimiento de la norma, el enfoque diferencial en la 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.



NOTA: ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE PARA UNA MEJOR APLICACIÓN DE LOS ENFOQUES PSICOSOCIAL Y DIFERENCIAL EN LA ATENCIÓN A LOS Y LAS SOLICITANTES DEBEN REMITIRSE A LA GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS.

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.



4. ORIENTACIÓN



DISCAPACIDAD
AUDITIVA



DISCAPACIDAD
COGNITIVA



DISCAPACIDAD
VISUAL



TALLA
BAJA



DISCAPACIDAD
FÍSICA

Protocolo para ciudadanía con Discapacidad Sensorial: Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de alguno de los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.

Tipos y grados de discapacidad

El 22 de mayo de 2001, en la 54ª Asamblea de la OMS (Organización Mundial de la Salud), se aprobó la nueva versión de esta Clasificación con el nombre definitivo de 'Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud', con las siglas CIF.



9.2 Protocolo de atención a la ciudadanía con Discapacidad Auditiva

La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.

- Se puede establecer que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide a veces realizar su trámite a cabalidad es el canal comunicativo, por lo que el equipo de personas de atención a la ciudadanía debe contar con las herramientas para ser facilitador entre la ciudadanía y el espacio en que se brinda de atención.



4. ORIENTACIÓN

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

Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- ✓ Que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- ✓ Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del centro de relevo Bogotá: (1) 379 16 30 - Opción 2 Línea nacional: 018000 123181 - Opción 2
- ✓ Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirse a la persona solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
- ✓ Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó
- ✓ Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.

Si el canal comunicativo es en español escrito:

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

9.3 Protocolo de atención a la ciudadanía con Discapacidad Visual

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

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

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



4. ORIENTACIÓN

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

9.4 Protocolo de atención a la ciudadanía con Discapacidad multisensorial – ciudadanía sordociega

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

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

- ✓ Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía Sordociega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- ✓ Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.



4. ORIENTACIÓN

- ✓ Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano Sordociego posee resto auditivo el servidor deberá:

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

9.5 Protocolo de atención a la ciudadanía con Discapacidad Física

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

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

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

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



4. ORIENTACIÓN

9.6 Discapacidad Cognitivo-conductual

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

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

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

- ✓ Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- ✓ Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada, la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo y claro, instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- ✓ A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender, la mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- ✓ Entienda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- ✓ Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ En este caso con mayor razón adopta una manera de hablar natural y sencilla.
- ✓ Evite el lenguaje técnico y complejo.
- ✓ Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o la dirección si debe dirigirse a otra sede.

10. Canales de Atención



Los 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. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.



4. ORIENTACIÓN

10.1 Canal Presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.



Recomendaciones Generales

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

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

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

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. En



4. ORIENTACIÓN

particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

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

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

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

Para tener en cuenta:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad, abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso, hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza, saludar, si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad, orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones les corresponde

- ✓ Saludar amablemente
- ✓ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.

Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción. Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.



4. ORIENTACIÓN

Servidores de ventanilla

Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

En el contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir,

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”

Otro punto de servicio, si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- ✓ Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- ✓ Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
 - Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
 - Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.



4. ORIENTACIÓN

10.2 Canal telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.



Recomendaciones generales

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Para tener en cuenta

El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin



4. ORIENTACIÓN

ganar, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Capítulo 2 “Elementos Comunes a Todos los Canales”.

La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en el canal presencial.

El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Centro de llamadas o call center. Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

Acciones de anticipación

Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.

Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

En el contacto inicial

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

En el desarrollo del servicio

Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso. Si debe poner la llamada en espera:

- ✓ Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, informarle que se está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.



4. ORIENTACIÓN

- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Explicarle la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

Permitirle al ciudadano colgar primero.

Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

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

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.



4. ORIENTACIÓN

- ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio

Despedirse amablemente.

Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

10.3 Canal electrónico

Por este canal es posible la recepción de todo tipo de solicitudes del ciudadano, las cuales deben validarse y tipificarse adecuadamente con el fin de realizar la radicación en el aplicativo de Gestión Documental DOGMA y de esta manera redireccionarse al rol encargado.



Recomendaciones generales

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

Acciones de anticipación

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

En el desarrollo del servicio

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".



4. ORIENTACIÓN

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

En la finalización del servicio

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

10.4 Canal Escrito

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.





4. ORIENTACIÓN

Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- ✓ 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. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

10.5 Buzones de sugerencias

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- ✓ Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.

Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

11. REGISTROS

- AC-MA-01 MANUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- AC-GU-01 GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

12. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

- DIRECCIÓN SOCIAL
- GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

13. CONTROL DE CAMBIOS

- N/A



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 23 DE 23

PROCESO: ATENCION A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-04

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

VERSIÓN: 1

	NOMBRE:	CARGO / ROL:	FECHA	FIRMA:
ELABORADO POR:	JHONATAN RAMÍREZ SALGADO	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	12/03/2020	ORIGINAL FIRMADO
REVISADO POR:	CARLOS RICARDO CASTILLO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO / OFICINA ASESORA DE PLANEACION	12/03/2020	
	CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ DIAZ	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	12/03/2020	
APROBADO POR:	MARTA ISABEL LABRADOR FORERO	LÍDER DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	12/03/2020	

MC-MO-05
V.1