

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 1 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

1. OBJETIVO

Establecer el Protocolo para la operación cotidiana del servicio, el cual debe ser implementado por los servidores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD, que participan en la atención a la ciudadanía.

2. ALCANCE

Desde: El primer contacto con la ciudadanía que solicita servicio.

Hasta: La prestación del servicio por parte de la entidad.

3. POLÍTICAS

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

4. ORIENTACIÓN

Introducción

El protocolo de Atención Servicio a la Ciudadanía 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 la ciudadanía. 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 a la ciudadanía.

4.1. Programa Nacional de Servicio a la Ciudadanía

Ante la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicio a la ciudadanía que garantice la calidad de los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la administración pública, surge el Programa de Servicio a la Ciudadanía (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 a la Ciudadanía (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 es el caso de la 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 de servidor, y del cliente (o usuario) por el de ciudadano. Así las cosas, la Función Pública acoge el establecimiento de los Protocolos de Servicio a la Ciudadanía para los distintos canales de servicio dispuestos, lo cual tiene como objetivo guiar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía.

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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

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 a la ciudadanía 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.

5.1 Derechos

- ✓ Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de servicio a la ciudadanía.
- ✓ 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 de la ciudadanía, debe orientarse a satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por la ciudadanía como un mal servicio.

El Servidor de la Unidad de Restitución de Tierras debe informarse sobre los procesos, procedimientos,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

protocolos, guías y formatos para la atención de las peticiones; conocer plenamente la política de servicios y la misión de la entidad, seguir plenamente los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

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

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

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

7. Perfil del Servidor Público en Atención a la Ciudadanía

Los protocolos de servicio a la ciudadanía son orientaciones básicas, necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las personas que brindan atención directa a la ciudadanía; estas pautas se dirigen a los 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.
 - 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.

MC-MO-05
V.3



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- 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 existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener el equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "...lo que usted acaba de mencionar es.....", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente, como un sujeto de derechos y 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.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien", mejor recuérdela que está en un lugar seguro 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 su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- 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. 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 de la ciudadanía.

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

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 a la ciudadanía debe contar con las herramientas para ayudarlos a superar las crisis (en especial durante el momento de reconstrucción de los hechos), a asumir el duelo frente al proceso y establecer las tipologías que deben ser atendidas por otras entidades. Por eso, el 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

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.

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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 6 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

sociales, etarios y grupos étnicos que habitan un territorio, mediante la promoción de la diversidad, la autonomía y el ejercicio de interculturalidad de los ciudadanos(as), a partir del reconocimiento de sus particularidades³.

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”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(as) potencien sus capacidades y desarrollen sus habilidades, además de la presencia efectiva en los escenarios de lo público, se forjan las bases para una convivencia plural.



La UAEGRTD, presta especial atención y protección a las siguientes poblaciones y comunidades, en virtud de lo consignado en el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011⁵:

- Comunidades negras, afros, raizales y palenqueros.
- Comunidades Rom y gitanos.
- Comunidades indígenas.
- Mujeres.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas adultos mayores.
- Personas en situación de discapacidad.
- Campesinos.

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.culturarecreaciónydeporte.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.

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.



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- 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.



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 el 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.



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN



9.1 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.
- Determine en primera instancia cuál 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 capacítense 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 Relevó.

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.



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- ✓ Si no sabe lengua de señas: Acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin, accediendo al servicio gratuito del centro de relevo por medio de la página web: www.centroderelevo.gov.co. Línea gratuita nacional 01800 0914014, PBX (1) 3443460.
- ✓ Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra 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.

9.2 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, principalmente son de orientación y de movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- ✓ 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 de indicaciones precisas que permitan ubicarse geográficamente en el espacio, ejemplo: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3.
- ✓ No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- ✓ Para indicar dónde está una silla ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- ✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- ✓ En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos de este.
- ✓ Solicite a su entidad material informativo que esté adaptado en braille o macro tipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.
- ✓ Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- ✓ No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- ✓ Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- ✓ Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona 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.



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

✓ Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

9.3 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, 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.
- ✓ 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.

9.4 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 o tres extremidades, puede manifestarse como:

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

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

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- ✓ Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- ✓ Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- ✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- ✓ Ayude si debe transportar objetos.
- ✓ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 11 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- ✓ 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.

9.5 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.

9.6 Protocolo para la Atención a los terceros en el Proceso de Restitución de Tierras.

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

9.6.1. Conceptos

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

Etapa administrativa

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

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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 12 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

Víctimas sucesivas de despojo y abandono: Siguiendo lo dispuesto en el artículo 97 de la Ley 1448 de 2011 y la Instrucción Conjunta No. 002 de 2019⁶, son las personas que de forma sucesiva, abandonaron forzosamente o fueron despojadas de un mismo inmueble o que sufrieron abandonos o despojos de otros predios. Puede darse el caso en que, quienes soliciten la restitución de un mismo predio tengan diferencias sobre las pretensiones que planteen y, por ello, resulte inconveniente que los involucrados cuenten con un mismo apoderado judicial perteneciente a la Unidad de Restitución.

Etapa judicial

Opositor: De acuerdo con la Ley 1448 de 2011 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional⁷, el opositor es la persona que se constituye como sujeto contradictor en la etapa judicial del proceso de restitución de tierras, y cuya oposición es admitida por parte del juez de conocimiento. Con relación a la carga de la prueba, debe demostrar el hecho que alega o que fundamenta sus intereses jurídicos. Teniendo en cuenta que el opositor es una categoría procesal, esta puede ser subdividida bajo el criterio de la vulnerabilidad (aspecto material), esto es: “opositor no vulnerable” y segundo ocupante (persona en condición de vulnerabilidad socioeconómica)⁸. En relación con el opositor que no se encuentre en condición de vulnerabilidad socioeconómica, la Corte Constitucional ha determinado que para el acceso a la compensación de que trata el artículo 98 de la Ley 1448 de 2011, debe acreditarse el estándar riguroso de buena fe exenta de culpa, es decir, debe demostrarse el cumplimiento de los componentes subjetivo y objetivo de la buena fe exenta de culpa, esto es, lealtad y diligencia en las averiguaciones encaminadas a tener certeza de la licitud del negocio celebrado. La Corte Constitucional, en la sentencia C-330/2016⁹, precisó que: “existen tres tipos de oposiciones: (i) aquellas que buscan demostrar la calidad de víctima de despojo en relación con el mismo predio objeto del trámite de restitución de tierras; (ii) las que pretenden tachar la condición de víctima de la persona solicitante y (iii) las que pretenden demostrar la existencia de una relación jurídica o material sobre el predio objeto del trámite, generada por una conducta de buena fe exenta de culpa”

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

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

9.6.2. Derechos de los terceros en el proceso de restitución de tierras¹⁰

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

DERECHOS DEL TERCERO INTERVINIENTE

➤ De conformidad con lo previsto en el inciso 4° del artículo 76 de la Ley 1448 de 2011 y el artículo 2.15.1.4.2. del Decreto 1071 de 2015 (texto idéntico al del artículo 14 del Decreto 4829 de 2011) el propietario, poseedor u ocupante que se encuentre en el predio objeto de registro le asiste el derecho a “*ser informado de la solicitud de inscripción de un predio en el registro por la parte interesada o la iniciada de oficio*”. En ese sentido, la Dirección Territorial correspondiente deberá comunicar el inicio del estado de la solicitud de registro, en la forma establecida en el protocolo

⁶ Suscrito entre la Unidad de Restitución de Tierras y la Defensoría del Pueblo.

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

⁸ Según lo referido en la sentencia 330 del 2016.

⁹ 5 Corte Constitucional Referencia: expediente D-11106. M.P. María Victoria Calle Correa.

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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 13 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

de comunicaciones cargado al sitio desde el nivel central de la Unidad de Restitución de Tierras¹¹

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

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

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

Bajo esa perspectiva cada vez que la Unidad se pronuncie sobre la intervención del interviniente, deberá hacerlo bajo el amparo de la facultad de oficio que le asiste a la entidad en los términos de la norma a que se hace alusión en el párrafo que precede.

Conforme a una sana interpretación de la jurisprudencia constitucional en sede de tutela, y de lo reglado en el Decreto 1071 de 2015, al tercero interviniente le asiste el derecho a que se le comunique la decisión de fondo de la inscripción o no en el registro, sin que ello implique una notificación de la decisión.

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

- ✓ Ser comunicado de la existencia de la solicitud de inscripción en el Registro.
 - ✓ Participar en el procedimiento aportando las pruebas documentales que considere pertinentes.
 - ✓ Ser comunicado del sentido de la decisión sobre la inscripción de la solicitud.
 - ✓ Que se inscriban en el folio de matrícula inmobiliaria que corresponde al predio, las medidas de protección de que trata el artículo 2.15.1.4.1. del Decreto 1071 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 440 de 2016 e inciso 2 del artículo 2.15.1.4.5 del Decreto 1071 de 2015, modificado por el artículo del Decreto 440 de 2016.
- En lo relacionado con la **etapa judicial**, el artículo 88 de la Ley 1448 de 2011, consagra el derecho a presentar oposición a la solicitud de restitución, constituyéndose en parte dentro del proceso, de lo que se desprenden los siguientes derechos:
- ✓ Conocer y controvertir la demanda y las pruebas que la acompañan, así como las practicadas dentro del proceso.
 - ✓ Solicitar y aportar las pruebas que considere pertinentes para la defensa de sus intereses.
 - ✓ Demostrar su buena fe exenta de culpa en la adquisición del predio, tachar la titularidad del derecho a la restitución, el justo título de su derecho según el caso o su calidad de víctima.

¹¹ Cfr. <http://intranet.comunidad-urt/documents/10197/166683/RT-RG-PR06+COMUNICACION+C3%93N+AL+PREDIO.pdf/dfd002d1-5af1-4b13-b188-1bb0fe6aa121>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 14 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

9.6.3 Recomendaciones Generales para la atención de Terceros

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

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

Puede indicarle además que tipo de pruebas se practican des la URT para que tenga conocimiento sobre ellas.

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

- Cuando el tercero requiera información que es confidencial como quién es el solicitante, qué dijo en su solicitud, o que documentos ha aportado, se debe explicar el motivo por el cual se guarda confidencialidad de dicha la información como una forma de proteger la seguridad de los solicitantes, representantes y abogados, así lo señala la ley 1448 de 2011 en sus artículos 23 y 29.¹²
- Es importante explicarle al tercero por que la etapa administrativa es confidencial y no permite la controversia y de acuerdo con ello, se debe resaltar la importancia de la información o pruebas que aporte que se remitirán al expediente del caso. Es decir que, si bien la URT solo está revisando que se cumplan los requisitos del artículo 75, es decir titularidad, temporalidad, despojo o abandono y debido al conflicto armado, la información que aporte como ya se indicó será valorada y aportada al juez para que éste dicte sentencia

¹² ARTÍCULO 23. DERECHO A LA VERDAD. Las víctimas, sus familiares y la sociedad en general, tienen el derecho imprescriptible e inalienable a conocer la verdad acerca de los motivos y las circunstancias en que se cometieron las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente Ley, y en caso de fallecimiento o desaparición, acerca de la suerte que corrió la víctima, y al esclarecimiento de su paradero. La Fiscalía General de la Nación y los organismos de policía judicial deberán garantizar el derecho a la búsqueda de las víctimas mientras no sean halladas vivas o muertas. El Estado debe garantizar el derecho y acceso a la información por parte de la víctima, sus representantes y abogados con el objeto de posibilitar la materialización de sus derechos, en el marco de las normas que establecen reserva legal y regulan el manejo de información confidencial.

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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 15 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- Cuando se brinde atención a terceros, es importante explicarle el tipo de información o pruebas que puede aportar al proceso para demostrar su calidad jurídica con el predio, su vínculo o arraigo, su situación de social y de vulnerabilidad, etc. A manera de ejemplo, tenga presente las siguientes pruebas documentales que pueden ser valiosas y no son obligatorias para que sean allegadas por los terceros, pero si cuentan con estas pueden brindar mayor información dentro del trámite administrativo:
 - ✓ De la EPS la Historia Clínica para verificar y corroborar el tipo de discapacidad.
 - ✓ De la secretaria de Hacienda del municipio copia de los impuestos prediales.
 - ✓ De las empresas prestadoras de servicios públicos copia del pago de los recibos.
 - ✓ De la UARIV si cuenta registrado en el RUV
 - ✓ De las Notarías copias de las escrituras públicas, declaraciones extra-juicio, o cualquier otro documento que pueda ser útil en el proceso.
 - ✓ De la ONG, JAC, organización sindical, Iglesia, etc. Documentos que verifiquen la vinculación del tercero a dicha organización.
 - ✓ De la Alcaldía del municipio para verificar si participa o si es beneficiario de algún programa social.
 - ✓ De la Alcaldía del municipio copia del POT para los casos de asentamientos subnormales.
 - ✓ De las entidades bancarias y/o cooperativas certificación de cuentas y créditos que estén relacionados a mejoras o deudas que tenga actualmente sobre el mismo.
 - ✓ Información de censos que se realicen a la comunidad que permitan verificar las condiciones especiales del tercero o demostrar si ha sido o no víctima por ejemplo de casos de fuerza mayor o caso fortuito.
 - ✓ De la ANT si el tercero o su núcleo familia es beneficiario de subsidios o si está en proceso de adjudicación de otros predios.
 - ✓ De las Cajas de Compensación para que indiquen si el tercero es beneficiario de algún subsidio.
 - ✓ Solicitar testimonios adicionales de vecinos, familiares o conocidos que pueda corroborar su versión de los hechos sobre su relación jurídica con el predio y la forma de adquirirlo.
- No realice juicios de valor cuando se trate de terceros, recuerde que es el Juez quien determina si actuaron de buena fe o no o si son vulnerables, toda información que pretendan entregar debe ser recepcionada.
- Tenga presente que solo quien puede recibir ampliación de información en etapa administrativa o interrogatorio de parte o realizar otra prueba por orden judicial puede realizar preguntas o indagar situaciones frente al tercero y su relación con el predio, recuerde que usted es solo un canal para acceder a información general del proceso.
- Cuando se presente un tercero en la oficina territorial y el caso se encuentra en estado de Estudio Formal se recomienda avisar al profesional social o jurídico del caso puesto que sea posible que requiera realizar una ampliación de hechos, declaración o aplicación del formato de identificación.
- Si se indaga por información específica o sobre la que usted no tenga conocimiento aclare que puede solicitarla de manera formal por cualquiera de los canales dispuestos para ello, y que la respuesta le será enviada bien sea por correo electrónico o la dirección de notificación según sea el caso.
- De ser posible actualice la información de contacto del tercero de manera tal que se tenga siempre sus datos disponibles para la entidad en el momento que se requiera ser contactado.
- Oriénteles sobre la importancia de referenciar en los documentos que aporte sus datos de contacto, ubicación e identificación para facilitar el proceso de contactabilidad por parte de la URT. Y recomiéndele siempre aportar información de un familiar o persona de confianza como segunda opción de contacto.
- Si la solicitud de restitución se encuentra inscrita o en demanda, se debe indagar con el tercero si cuenta con representación legal y/o ofrecer el servicio por parte de la Defensoría del Pueblo según el convenio estipulado en la Instrucción Conjunta. Para ello, es importante contar con la información de contacto con la Defensoría o avisar al coordinador o líder social de la DT para que pueda remitir el caso para su representación en el marco de la Mesa Bilateral.
- Los terceros o actuales ocupantes de los predios solicitados en restitución suelen manifestar su disgusto, preocupación o angustia derivados del proceso de restitución, en estos casos tenga presente las siguientes recomendaciones:

MC-MO-05
V.3

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 16 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

1. Permita que exprese su opinión advirtiéndole que se realiza una atención en el marco del respeto mutuo y se requiere de la intervención y escucha de cada una de las partes que se encuentra en el momento de atención
2. Luego de escucharle explique las opciones que tiene en el marco de la ruta de atención dispuesta en la "GUÍA GENERAL PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A TERCEROS", la cual se encuentra bajo el código RT-RG-GU-07 aclarándole que las acciones que realiza la URT están enmarcadas en una ley y los colaboradores atienden lo dispuesto allí en los diferentes procedimientos.
3. Cuando le explique el proceso y otros temas, siempre tenga presente que en el proceso de restitución se utilizan palabras técnicas jurídicas y esto no es fácil de comprender, para ello, dé a conocer el término y explique a través de ejemplo lo que quiere decir y en un lenguaje que tenga presente que su receptor es una persona sin formación jurídica. Para ello, ofrezca la opción de preguntar lo que no sea claro y usted indague si la información fue comprendida.
4. Si identifica ideas erróneas sobre el proceso y la manera en que puede participar o garantizar su debido proceso, explique las alternativas y la información correcta.
5. Oriénteles sobre la importancia de usar los PQRS como una ruta más formal de información y que brinda trazabilidad para cada una de las partes.

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.

10.1 Canal Presencial y Chat

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.



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN



Recomendaciones Generales

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

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

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

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

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

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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 18 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- ✓ 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.

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.

MC-MO-05
V.3



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- ✓ 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.

10.1.1 Chat y WhatsApp y Videollamada

Tras la situación de emergencia que se generó con la pandemia, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas implemento un nuevo canal de atención apoyándose en las tecnologías de información, incluyéndose una línea de WhatsApp con la cual se le brinda información a la ciudadanía. De igual manera se incluyó el chat web a través de la plataforma Microsoft Teams, en donde la ciudadanía podrá interactuar con servidores de la Unidad, para solicitar información sobre trámites y servicios.

Chat Vía WhatsApp	322 346 3504
Videollamada Teams	https://www.restituciondetierras.gov.co/teams

10.2 Canal Telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la ciudadanía 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.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 20 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

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 ganas, 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



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

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.
- ✓ 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 22 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- ✓ 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.
- ✓ 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.

Para articular un buen ejercicio de atención por parte de los colaboradores de la Unidad, se ha propuesto el siguiente guion, el cual es utilizado por los servidores de la entidad que atienden las solicitudes de la ciudadanía a través del canal telefónico:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

GUIÓN PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Objetivo:

Establecer el protocolo de comunicación con los peticionarios de información de la Unidad de Restitución de Tierras a través del canal telefónico.

PRIMER MOMENTO:

SALUDO

- Bienvenido a la Unidad de Restitución de Tierras. Está comunicado con **(Nombre y Apellido del colaborador)**, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Para mí es un gusto atenderlo Señor (a) **(Nombre del ciudadano)**. ¿En qué le puedo servir o colaborar?

SEGUNDO MOMENTO:

VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

- Señor o Señora **(Nombre del ciudadano)**, por seguridad de la información y el registro de esta comunicación requiero por favor nos confirme la siguiente información **(Verificar cuadro de Excel para seguimiento a la llamada – Anexo 1)**
- ¿Autoriza usted el tratamiento y uso de sus datos personales de acuerdo a la ley de Habeas Data? **(Esta pregunta se usará de forma opcional, según necesidad)**

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 23 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

TERCER MOMENTO:

MOTIVO DE LA CONTACTABILIDAD: La información de este momento se dará cuando existe alguna inquietud específica por parte del ciudadano, que requiera la explicación la cual se entregará de la siguiente manera:

- El colaborador debe informar al ciudadano de forma clara y sencilla, las generalidades y requisitos del proceso de Restitución de Tierras en Colombia, en el marco de la Ley 1448 de 2011 y la Ley 2078 de 2021.
- Tomar los derechos de petición de ser necesario de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 y normas vigentes, conforme a los lineamientos del canal telefónico.
- Orientación en general, números telefónicos y direcciones de las oficinas de restitución de tierras (nivel central y territorial), y entidades que forman parte del SNARIV cuando sea pertinente.
- Puentes de contacto, cuando el ciudadano solicita colaboración para entablar comunicación con direcciones territoriales y dependencias del nivel central.

CUARTO MOMENTO:

ESPERAS

- ¿Señor o Señora se encuentra en línea?
- Por favor permítame un momento en línea estoy verificando la información.
- Por favor permítame un momento mientras realizo la validación.
- Agradezco su amable espera en línea.
- Claro que sí, permítame realizamos la respectiva verificación.
- Gracias por su amable espera en línea, no fue posible la comunicación con la oficina territorial, por lo tanto remitiremos sus datos a territorio para que se contacten con usted durante el transcurso del día y/o al día siguiente según la hora de recepción de la llamada.

TIEMPOS DE ESPERA

Llamada sin respuesta

1-Se genera Guion de bienvenida: Se realizan tres intentos con el mensaje ¿Señor o Señora se encuentra en línea? y si la persona se encuentra en línea, se prosigue la llamada, de lo contrario la llamada se dará por finalizada por falta de interacción.

Llamada muda o en silencio: Se valida cuando el colaborador pregunta al ciudadano si se encuentra en línea y la respuesta no es positiva, dando por finalizada la llamada por falta de interacción y mencionando el guion que se referencia a continuación: **“Agradecemos que se comuniquen a nuestra línea nacional gratuita 01 8000 12 42 12 o en la ciudad de Bogotá 427 92 99 (el colaborador le indica al ciudadano las extensiones y el número de WhatsApp), o si tiene alguna petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencias le recordamos los canales de atención a través de nuestra página web www.restituciondetierras.gov.co, o si lo desea podrá contactarse por este medio nuevamente, recuerde que habló con (Nombre del Colaborador de la URT), que tenga buen día”**

2-Se genera espera durante la llamada: El primer tiempo de espera se configura cuando el colaborador le solicita al ciudadano que continúe en línea, mientras se hace la validación de la información relacionada con su caso.

- **Traslado de comunicación con territorial:** Se realizarían dos intentos de contactabilidad con la oficina territorial, lo cual se comunicaría al ciudadano con la finalidad de que mantenga su espera en línea. **NOTA: Si no es efectiva la comunicación después de dos intentos seguidos con la oficina territorial, se le da continuidad al guion para retomar la llamada con el ciudadano cuando esto sea posible.**



4. ORIENTACIÓN

Cuando no sea posible retomar:

ESCENARIO UNO: Cuando en la primera contactabilidad la llamada se cae al momento de realizar la conferencia con la territorial, el colaborador del nivel central se contacta nuevamente con el ciudadano para informarle que se estará comunicando la territorial durante el transcurso del día, generando en ese caso una gestión dos que debe ser registrada en la base de Excel.

NOTA: El colaborador del nivel central antes de realizar conferencia de la llamada con la territorial, realizará la despedida con el ciudadano aplicando el contenido del guion para este caso.

Posteriormente el colaborador de la entidad en gestión tres, se comunicará con el ciudadano para verificar si la territorial se contactó con él, finalizando o cerrando el caso. Y en el caso que la territorial no se haya comunicado con el ciudadano, se procederá en gestión tres a tomar el derecho de petición.

ESCENARIO DOS: Cuando se transfiere directamente a la extensión de la territorial el colaborador deberá realizar lo mencionado en la siguiente nota. **NOTA: El colaborador del nivel central antes de transferir la llamada a la extensión de la territorial, realizará la despedida con el ciudadano aplicando el contenido del guion para este caso.**

Posteriormente el colaborador de la entidad en gestión dos, se comunicará con el ciudadano para verificar si la transferencia fue efectiva y aplicará la encuesta de satisfacción de servicio. Y cuando no fue efectiva se procederá en gestión dos a tomar el derecho de petición.

QUINTO MOMENTO:

DESPEDIDAS

Le recordamos nuestros canales de atención, los cuales podrá consultar en la página web www.restituciondetierras.gov.co

- ¿Fui claro(a) con la información suministrada?
- ¿Le puedo servir o colaborar en algo más?
- ¡Fue un gusto atenderlo Sr. o Sra.! (*mencionar el nombre del ciudadano*)

Para finalizar le realizaremos una breve encuesta de percepción del servicio, nos puede informar qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le hemos brindado: 4. EXCELENTE, 3. BUENO, 2. REGULAR y 1. MALO.

NOTA: En la encuesta de percepción también se podrá registrar la opción: no contesta (porque no desea contestar o porque se cayó la llamada).

Fue un gusto atenderlo señor(a) mencionar el nombre del ciudadano(a). Le habló (nombre del colaborador URT), que tenga buen día.

CONTINGENCIA

El colaborador de la Unidad deberá tomar los datos del ciudadano(a) acorde a la base de registro y procederá a mencionar el contenido del siguiente guion:

- Sr. o Sra. (*mencionar el nombre del ciudadano*). Le ofrezco disculpas por no poder atender su solicitud en este momento ya que nos encontramos en actualización del sistema. Nosotros nos comunicaremos con usted en el transcurso del día para realizar el trámite.

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

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".
- ✓ 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 26 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

- ✓ 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.



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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 27 DE 27
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-04
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	VERSIÓN: 2

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

4. ORIENTACIÓN

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.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- AC-MA-01 MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.
- AC-GU-01 GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
- RT-RG-GU-07 GUÍA GENERAL PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A TERCEROS

6. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

- DIRECCIÓN SOCIAL
- GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

7. CONTROL DE CAMBIOS

- Se incluye la letra “F” en la sigla PQRSDF.
- Se incluye término ciudadanía en vez de ciudadano por recomendación del DNP.
- Se realiza revisión en el marco de la traducción al lenguaje claro.
- Se ingresa guion para la atención canal telefónico.
- Se ingresa Protocolo para la Atención a los terceros en el Proceso de Restitución de Tierras.