



| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ELABORADO POR:
EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
SECRETARÍA GENERAL


AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

2024

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

1. CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | CANALES DE ATENCIÓN | 4 |
| 3. | ELEMENTOS COMUNES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA A TRAVÉS DE LOS CANALES OFICIALES DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS..... | 6 |
| 3.1. | Atributos del buen servicio | 6 |
| 3.2. | Actitud | 6 |
| 3.3. | Lenguaje..... | 7 |
| 3.4. | Atención a personas alteradas..... | 7 |
| 3.5. | Atención de reclamos..... | 8 |
| 3.6. | Respuesta negativa a solicitudes..... | 8 |
| 4. | CANAL ESCRITO | 9 |
| 4.1. | Ventanilla de radicación | 9 |
| 4.3. | Correo electrónico..... | 11 |
| 5. | CANAL PRESENCIAL | 12 |
| 6. | CANAL TELEFÓNICO | 16 |
| 7. | CANAL VIRTUAL – CHAT | 19 |
| 8. | CANAL VIRTUAL – VIDEOLLAMADA | 22 |
| 9. | ATENCIÓN A LA CIUDADANIA CON ENFOQUE DIFERENCIAL | 25 |
| 10. | NIVELES Y ACUERDOS DE SERVICIO | 32 |
| 10.1. | PRIMER NIVEL..... | 32 |
| 10.2. | SEGUNDO NIVEL..... | 32 |
| 10.3. | TERCER NIVEL | 33 |
| 10.4. | Acuerdos de niveles de Servicio | 33 |
| 11. | DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA – DEBERES DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS. | 36 |
| 11.1. | Derechos de la ciudadanía | 36 |
| 11.2. | Deberes de la ciudadanía | 36 |
| 11.3. | Deberes de la Entidad en la atención a la ciudadanía | 37 |

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


2. INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y el Departamento Administrativo de la Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante recalcar que el servicio a la ciudadanía es fundamental y estratégico para las entidades públicas, teniendo en cuenta lo establecido en las políticas definidas por el Gobierno Nacional, entendido éste como uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia. Es así como la Política de Servicio a la Ciudadanía va mucho más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la ciudadanía; su cumplimiento implica que las entidades públicas orienten su gestión a la generación del valor público y a la garantía de los derechos de la ciudadanía y grupos de valor definidos por cada Entidad.

En este contexto, la Agencia Nacional de Tierras como máxima autoridad de las tierras de la Nación, está encaminada en cumplir su objeto de ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante un modelo basado en el servicio, teniendo como aliados fundamentales a la ciudadanía de todo el territorio nacional, cumpliendo con los lineamientos de la política de Servicio a la Ciudadanía.

El modelo de servicio a la ciudadanía de la ANT está basado en un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesorías, orientación o trámite.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

3. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son el medio de comunicación e interacción dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras con el fin de establecer contacto con la ciudadanía para realizar trámites, solicitar servicios, orientación o asistencia, consultar información y realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con el quehacer de nuestra Entidad.

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación y hacen parte fundamental de la estrategia de servicio a la ciudadanía.


Escrito: por este canal la ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

- Ventanilla de radicación: dispuesta en la sede principal de servicio a la ciudadanía en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras a nivel nacional. Puede consultar la ubicación a través del portal web www.ant.gov.co en la sección de servicio al ciudadano.
- Radicación por el portal web: ingrese a www.ant.gov.co en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSD o en el enlace <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>
- Correo electrónico: los documentos se pueden radicar a través de los correos info@ant.gov.co - atencionalciudadano@ant.gov.co. Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo juridica.ant@ant.gov.co. A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

Presencial: a través de este canal la ciudadanía acude a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la entidad. La dirección de la sede principal de servicio a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras es calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.

Adicionalmente pueden dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) o a los Puntos de Atención de Tierras (PAT), cuya información de ubicación y contacto se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>.

Telefónico: canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a la ciudadanía comunicarse con la ANT a través de la línea telefónica en la ciudad de Bogotá +57 6015185858, opción 0, o en la línea telefónica a nivel nacional 018000-933881. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

Virtual: este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a la ciudadanía. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, videollamada, línea de whatsapp y redes sociales.

Chat: La ciudadanía puede acceder a través de la página web www.ant.gov.co el chat se encuentra ubicado en la parte inferior izquierda y se identifica con este logo:



Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Videollamada: Los ciudadanos/as deben agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia www.ant.gov.co en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>



Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Línea de WhatsApp: desde la aplicación WhatsApp la ciudadanía puede inscribirse para acceder a la oferta institucional como titulación de predios, obtener o vender tierra. Debe escribir un mensaje corto para que se desplieguen las opciones del menú, luego debe seguir las instrucciones y marcar la opción del proceso que necesite.



La línea de WhatsApp desde la que se pueden hacer estos trámites es la +57 3118681902 y atenderá todos los días, las 24 horas (está línea opera a través de un Chatbot, por lo tanto, la ciudadanía no recibirá atención personalizada, solo es para el proceso de inscripción de los programas de acceso a tierras).

Redes sociales: en esta materia, la entidad cuenta con las siguientes cuentas oficiales:



[Agencianacionaldetierras](https://www.facebook.com/Agencianacionaldetierras)




[@AgenciaTierras](https://twitter.com/AgenciaTierras)



[Agenciatierrez](https://www.instagram.com/Agenciatierrez)



Agencia Nacional de Tierras

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

El protocolo de atención para las redes sociales de la ANT se basa en los lineamientos dispuestos en la urna virtual del Gobierno Nacional en el documento “protocolos de interacción en redes sociales” se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.gobiernoenredes.gov.co/protocolo-interaccion-redes-sociales/>

4. ELEMENTOS COMUNES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA A TRAVÉS DE LOS CANALES OFICIALES DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

De acuerdo con lo planteado en los párrafos anteriores, la ciudadanía tiene a su disposición los cuatro canales de atención. Para prestar un servicio oportuno y de calidad a través de estos canales se deben tener en cuenta las siguientes pautas o atributos comunes: (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2022)


4.1. Atributos del buen servicio

- **Respeto:** reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amabilidad:** trato cortés y sincero.
- **Confiabilidad:** conforme con lo previsto en las normas.
- **Empatía:** capacidad de comprender, escuchar y entender la perspectiva de otra persona, es decir, colocarse en su lugar.
- **Inclusión:** contar con una atención de calidad para toda la ciudadanía sin distinción, ni discriminaciones.
- **Oportunidad:** cumpliendo los términos acordados con la ciudadanía y de acuerdo con lo establecido en el protocolo de servicio.
- **Efectividad:** Resolver lo solicitado.

4.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Por lo tanto, los responsables del servicio a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras deben estar dispuestos a mantener una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar, ponerse en el lugar del ciudadano/a, entender sus problemas, ser respetuoso, entender sus necesidades y peticiones; ser empáticos y conscientes que cada persona tiene una visión y necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado y requiere de una orientación clara, precisa, cálida y ágil.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

4.3. Lenguaje

El lenguaje es entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos; a través del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. En este sentido, se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:


- El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe estar basado en el respeto, claridad y sencillez. Frases como: “con mucho gusto”, ¿en qué le puedo ayudar?, generan empatía.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano/a por el nombre de su preferencia, sin importar si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano/a al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano/a encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán (DAFP, 2022).

4.4. Atención a personas alteradas

Teniendo en cuenta que cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que la ciudadanía se presenta inconforme o enojada, ya sea por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, es muy importante para los responsables del servicio a la ciudadanía mantener una actitud respetuosa y de calma. Se debe evitar usar un lenguaje corporal o verbal que denote agresividad o desagrado.

Frente a esta situación se recomienda:

- Dejar que el ciudadano/a se desahogue y escuchar atentamente, sin interrumpir ni entablar una discusión.
- Mantener una actitud amigable, no mostrarse agresivo tanto con el lenguaje verbal como con los gestos y/o postura corporal.
- Evitar calificar o demeritar su estado de ánimo.
- No tomar la situación como algo personal.
- No perder el control; si el servidor/a conserva la calma es probable que el ciudadano/a también se calme.
- Mantener un tono de voz sereno.
- Usar frases como “comprendo”, “entiendo su caso”, “respeto su opinión”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano, lo que permite una comunicación más asertiva y empática.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.5. Atención de reclamos

El equipo de servicio a la ciudadanía es el encargado de recibir de primera mano las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos/as, por lo tanto, es indispensable tener en cuenta las siguientes recomendaciones:


- Escuchar activamente y sin interrumpir, prestando atención de forma consciente.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias, para así tener una comprensión exacta de la situación o problema, y entender lo que el ciudadano/a está solicitando.
- Explicar de manera clara y concreta lo que puede y no puede hacer la entidad frente al caso.
- Gestionar de forma inmediata la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos que establece la ley para brindar las respuestas.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano/a para conocer su satisfacción con la solución brindada.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

4.6. Respuesta negativa a solicitudes

En algunos casos el ciudadano/a puede recibir una respuesta negativa a su solicitud, cuando suceda esto es importante brindar las explicaciones necesarias para que comprenda la razón.

Frente a esta situación se realizan las siguientes recomendaciones:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano/a quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano/a entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay (DADP, 2022, p.6).

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

5. CANAL ESCRITO

El canal escrito permite a la ciudadanía, a través de correo electrónico, comunicaciones escritas y/o formulario de PQRSD, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

5.1. Ventanilla de radicación

Gráfico 1. Paso a paso de la radicación a través de la ventanilla




Antes del servicio

- Comprobar que el sistema esté funcionando de forma adecuada.
- Contar con los elementos necesarios y en funcionamiento para recibir y radicar la correspondencia.

Durante el servicio

- Saludar de manera amable, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir a la ciudadanía. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano(a) su nombre y usarlo para dirigirse a él (ella), anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir y verificar los documentos que el ciudadano/a quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano/a de manera inmediata.
- Realizar el registro de las comunicaciones recibidas en el gestor documental de la entidad – ORFEO.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

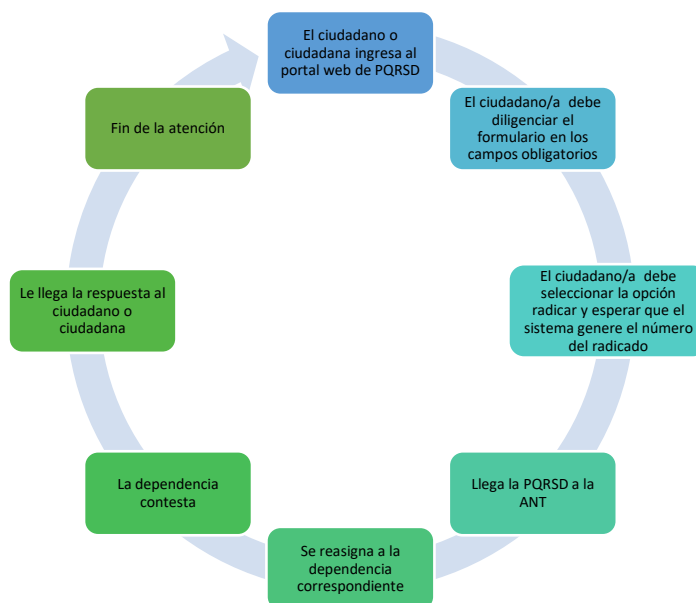
- Finalizado el registro en el sistema de gestión documental de la Agencia Nacional de Tierras, se procede adherir una etiqueta, ubicándola en un lugar visible donde no afecte la lectura correcta de la comunicación, teniendo en cuenta que la etiqueta posea toda la información conforme la presenta el documento.
- Posteriormente se debe digitalizar los documentos y se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Los documentos que se encuentran grapados, legajados, unido con ganchos especiales o con separadores plásticos, se deben retirar completamente con el fin de dejar los documentos sueltos y en disposición de digitalización.
 - Mantener el orden de foliación y entrega del documento, previniendo traspapeleos o digitalización incompleta de la información entregada.
 - Una vez digitalizada la documentación se procede a agrupar en la forma que fueron recibidos por la Agencia Nacional de Tierras, para su posterior distribución.
 - Una vez se haya realizado el proceso de digitalización, se procede a asociar las imágenes al respectivo registro, en el gestor documental de la entidad.


Finalización del servicio

- Verifique con el ciudadano/a si entendió la información y pregúntele: ¿hay algo más en lo que se le pueda ayudar? Si es el caso, realizar los direccionamientos correspondientes.
- Despedirse, y expresar lo siguiente: señor(a) gracias por visitarnos, recuerde que le atendió (nombre y apellido), que tenga usted un buen día.

5.2. Radicación por el portal web

Gráfico 2. Paso a paso de la radicación a través del portal web



| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

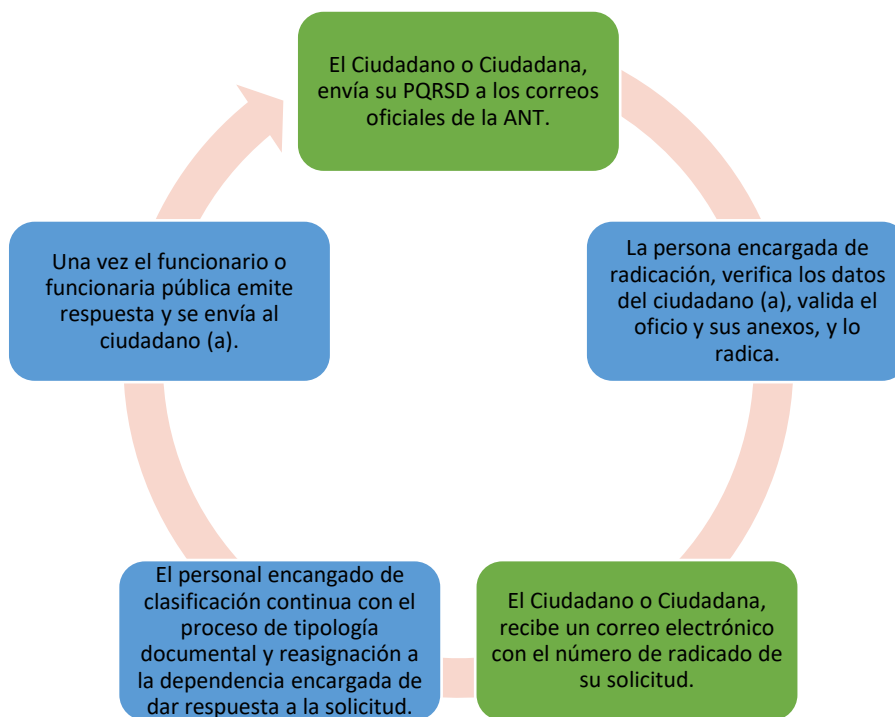
En el portal web institucional, la ciudadanía, haciendo ejercicio de sus derechos, puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a la Agencia Nacional de Tierras, en relación con cualquier trámite, producto o servicio prestado, conforme a las normas legales y administrativas vigentes a través de la página web.


Recomendaciones generales

- Los colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas, no se pueden modificar.
- Comunicarse con el ciudadano/a usando frases cortas y claras que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación; evitar términos técnicos.

5.3. Correo electrónico

Gráfico 3. Paso a paso de la radicación a través del correo electrónico



| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

A través de este canal la ciudadanía, puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, entre otras, haciendo uso de los correos electrónicos oficiales de la Agencia Nacional de Tierras: atencionalciudadano@ant.gov.co - info@ant.gov.co, para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo juridica.ant@ant.gov.co.

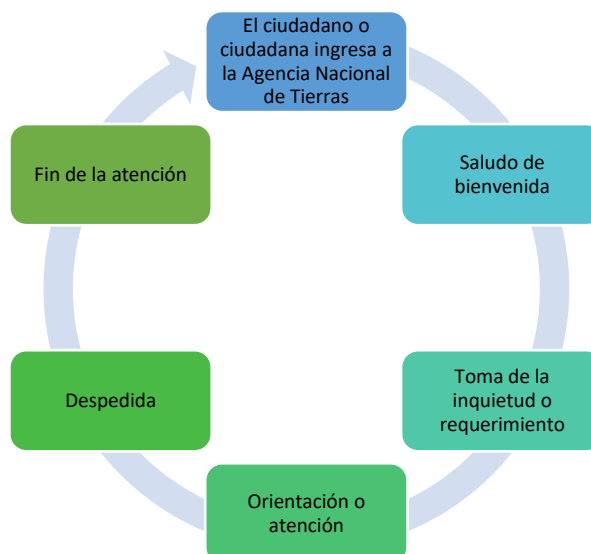
Recomendaciones generales


- 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.
- Cuando un ciudadano/a realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo atencionalciudadano@ant.gov.co - info@ant.gov.co.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas, no se pueden modificar.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas y claras que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación; evitar términos técnicos.

6. CANAL PRESENCIAL

A través de este canal los ciudadanos/as acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Entidad.

Gráfico 4. Paso a paso de la atención a la ciudadanía a través del canal presencial




| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

Recomendaciones generales:

- Presentación personal: la presentación personal de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía debe ser impecable y apropiada para el rol que desempeña, pues esto influye en la percepción que tendrá el ciudadano o ciudadana respecto a la Entidad. Cuide adecuadamente la imagen corporativa y mantenga su identificación visible.
- Comportamiento: es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones cuando se esté atendiendo a un ciudadano/a: no comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), esto puede indisponer al ciudadano/a, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: el lenguaje corporal es importante, por lo tanto, debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. Los gestos despectivos en el rostro o manos se pueden tomar como rudeza con el/la ciudadano/a.
- La voz y el lenguaje: es necesario mantener siempre un tono de voz adecuado acompañado de un trato respetuoso y amable, se debe vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: es aconsejable mantener una postura de empatía, columna erguida, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas, ya que la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano/a refleja lo que se siente y piensa.
- El puesto de trabajo: es recomendable mantener el puesto de trabajo ordenado, limpio y sin elemento ajenos a la labor, pues el cuidado y apariencia tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano/a.

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido (a) a la Agencia Nacional de Tierras”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Solicitar los datos personales indicando el guion de Habeas Data: Señor(a) ¿Autoriza usted a la Agencia Nacional de Tierras para que los datos aquí registrados y/o actualizados sean tratados de manera confidencial y exclusivamente para propósitos relacionados con los servicios que presta la Agencia Nacional de Tierras, teniendo en cuenta los principios consagrados en la ley 1581 de 2012,

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

ley de habeas data? Si el ciudadano no autoriza el registro de la información, se deben solicitar y diligenciar como mínimo el nombre y apellido.

Durante el servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano/a 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/a y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa (DAFP, 2022, p. 11).

Retiro del puesto de trabajo


- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano/a y manifestarle:
- Por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite, es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de levantarse de la silla, debe informarle al ciudadano lo que va a hacer y esperar hasta que le conteste positivamente.
- Al regresar al puesto de trabajo, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

Solicitud requiere mayor análisis

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:
- Se debe explicar al ciudadano/a la razón por la cual no se puede atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar el termino de tiempo en cual recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Si es necesario, de elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, se debe informar de esta situación al ciudadano/a e indicarle la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar (DAFP, 2022).

El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad


- Si la solicitud no puede ser resuelta, el servidor público debe:
- Explicarle al ciudadano/a por qué no puede resolver la solicitud o finalizar el trámite y por lo tanto debe remitirlo a otra área o entidad.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- Si el traslado es al interior de la entidad se le debe indicar a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano/a remitido/a, el asunto y el nombre del ciudadano/a.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, se le debe dar por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá (DAFP, 2022).

Finalización del servicio

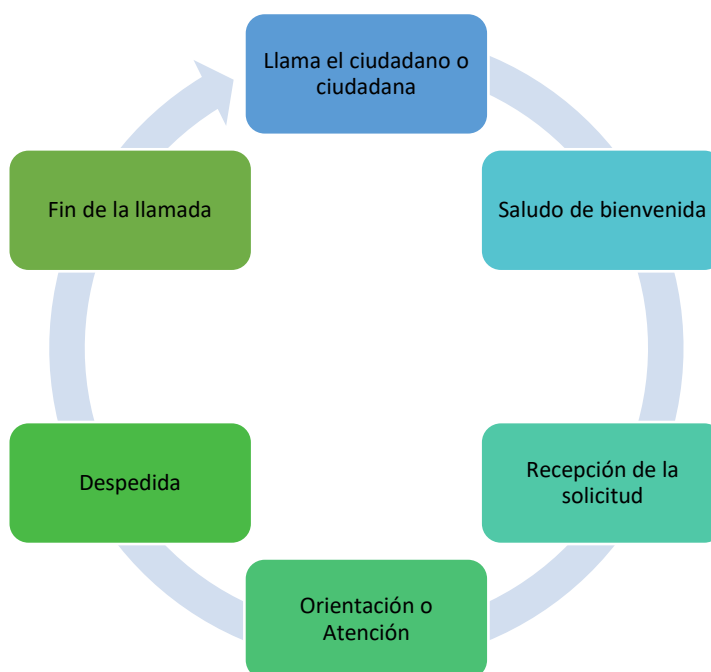
- Es importante que al finalizar el servicio se retroalimente al ciudadano/a sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Recordar al ciudadano/a que los trámites realizados en la Agencia Nacional de Tierras son completamente gratuitos y no necesita de intermediarios.
- Despedirse, y expresar lo siguiente: señor(a) gracias por visitarnos, recuerde que le atendió (nombre y apellido), que tenga usted un buen día.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

7. CANAL TELEFÓNICO


Canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a los ciudadanos/as comunicarse con la ANT a través de la línea telefónica en la ciudad de Bogotá 6015185858, opción 0, o en la línea telefónica a nivel nacional 018000-933881.

Gráfico 5. Paso a paso de la atención a la ciudadanía a través del canal telefónico



Recomendaciones generales

- Se debe atender la llamada de forma amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- El micrófono debe estar frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz (como esferos, dulces, chicles, etc.).
- Es importante mantener una postura relajada y natural, esto se proyecta a través del tono de voz.
- Estar actualizado sobre el uso de las funciones del teléfono y/o computador para atender las llamadas sin dificultad.
- Se debe evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Siga los guiones establecidos al responder.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y de la respuesta a las preguntas más frecuentes que se están presentando, así como la información de las sedes a nivel nacional.

Antes del servicio

- Es importante revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y de la respuesta a las preguntas más frecuentes que se están presentando, así como la información de las sedes a nivel nacional.

Durante el servicio


- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano/a diciendo: “Bienvenido/a a la Agencia Nacional de Tierras, le habla: (nombre y apellido del Agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano/a, diríjase nuevamente a él/ella por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora”, “Joven” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes, espere, sin interrumpir a que el ciudadano/a termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Solicite los datos del ciudadano/a indicándole: “Señor(a) ¿Autoriza usted a la Agencia Nacional de Tierras para que los datos aquí registrados y/o actualizados sean tratados de manera confidencial y exclusivamente para propósitos relacionados con los servicios que presta la Agencia Nacional de Tierras, teniendo en cuenta los principios consagrados en la ley 1581 de 2012, ley de habeas data? En caso de responder NO AUTORIZO (solicite si es posible el nombre y apellido y dejar registrado en las observaciones que no quiso indicar datos personales).
- Informe al ciudadano/a que va a realizar las validaciones o consultas necesarias para poder responder a la solicitud o requerimiento.
- Si debe dejar en espera al ciudadano/a durante la llamada: indíquele lo siguiente con buena entonación: “por favor permítame un momento en línea voy a realizar las validaciones correspondientes (consultas) para poder responder a su solicitud (requerimiento)”. Recuerde: esta espera no debe exceder un (1) minuto. Puede acompañar al ciudadano informando, sin entrar en detalles, el proceso que está realizando.
- Retome la llamada y ofrezca agradecimiento por la espera en la línea, explique al ciudadano/a cómo va la gestión a su consulta.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- Si la solicitud del ciudadano/a no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.
- Informar al ciudadano/a el estado de su solicitud o si tiene respuesta.
- Responda a las preguntas o inquietudes que tenga el ciudadano/a con respecto al trámite o respuesta que se le ha sido informado. Si es preciso, indicar al ciudadano/a qué paso sigue en el proceso.

Finalización del servicio

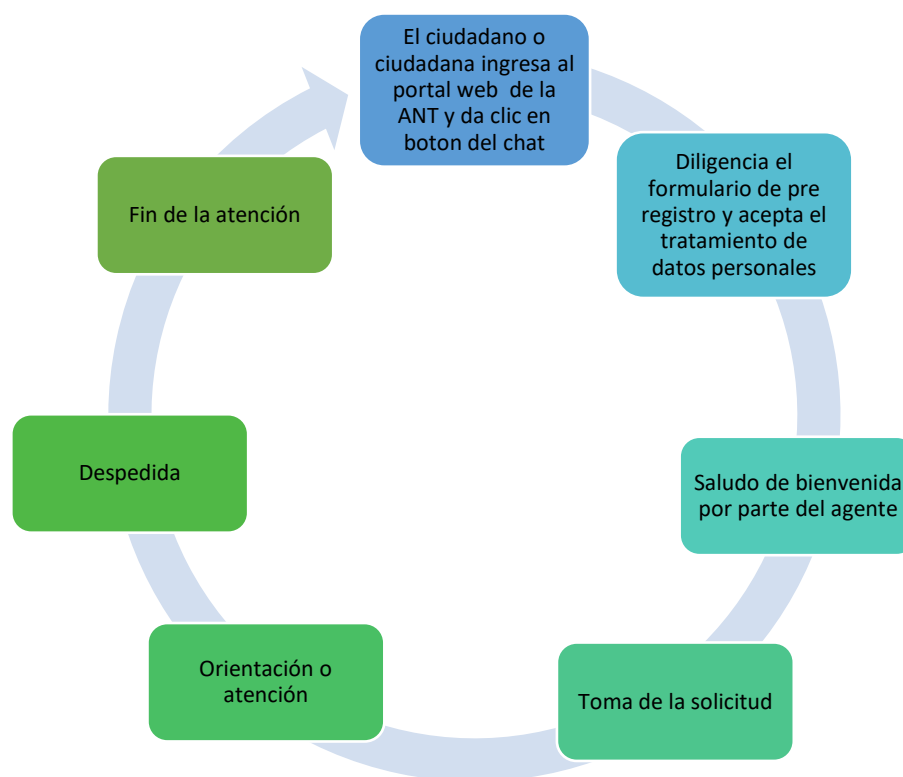
- Verifique con el ciudadano/a si entendió la información y pregúntele: ¿hay algo más en lo que se le pueda ayudar? Si es el caso, realizar los direccionamientos correspondientes.
- Retroalimente al ciudadano/a con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Indique al ciudadano/a que los trámites realizados en la Agencia Nacional de Tierras son completamente gratuitos y no necesita de intermediarios.
- Despedirse amablemente del ciudadano/a, llamándolo/a por su nombre e informarle que será transferido a la encuesta con la siguiente frase: “Sr/Sra (nombre del ciudadano/a) “su llamada será transferida a una breve encuesta para que califique el servicio que recibió, gracias por haberse comunicado con la Agencia Nacional de Tierras, recuerde que le atendió, (nombre y apellido del Agente), que tenga usted un buen día”.
- Si se presentó alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comuníquelo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

8. CANAL VIRTUAL – CHAT


La ciudadanía puede acceder a través de la página web www.ant.gov.co, a través de este proceso se busca interactuar de manera ágil y concreta con el ciudadano que prefiere hacer contacto por medio virtual con el fin de agilizar y resolver las dudas de manera directa con la entidad.

Gráfico 6. Paso a paso de la atención a la ciudadanía a través del canal virtual - chat



Recomendaciones generales

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano/a usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano/a, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano/a empleando el pronombre de segunda persona.
- Brindar la información solicitada evitando tecnicismos (siglas, palabras y/o nombres que pueden ser incomprensibles), manejando un lenguaje claro y sencillo (DAFP, 2022).

Antes del servicio

- Es importante revisar que los elementos (computador) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y de la respuesta a las preguntas más frecuentes que se están presentando, así como la información de las sedes a nivel nacional.


Durante el servicio

- Saludar al ciudadano/a diciendo: “Bienvenido/a a la Agencia Nacional de Tierras, le habla: (nombre y apellido del Agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano/a, diríjase nuevamente a él/ella por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora”, “Joven” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- Informe al ciudadano/a que va a realizar las validaciones o consultas necesarias para poder responder a la solicitud o requerimiento.
- Si debe dejar en espera al ciudadano/a durante el chat, indíquele lo siguiente: “por favor permítame un momento, voy a realizar las validaciones correspondientes (consultas) para poder responder a su solicitud (requerimiento)”. Esta espera no debe exceder un (1) minuto.
- El Agente podrá realizar acompañamiento al ciudadano/a durante la interacción informándole de manera sencilla y sin detalles el proceso que está realizando para responder a su requerimiento.
- Retome la interacción y ofrezca agradecimiento por la espera, explique al ciudadano/a cómo va la gestión a su consulta.
- Si la solicitud del ciudadano/a no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.
- Informar al ciudadano/a el estado de su solicitud o si tiene respuesta.
- Responda a las preguntas o inquietudes que tenga el ciudadano/a con respecto al trámite o respuesta que se le ha sido informado. Si es preciso, indicar al ciudadano/a qué paso con el proceso.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

Finalización del servicio

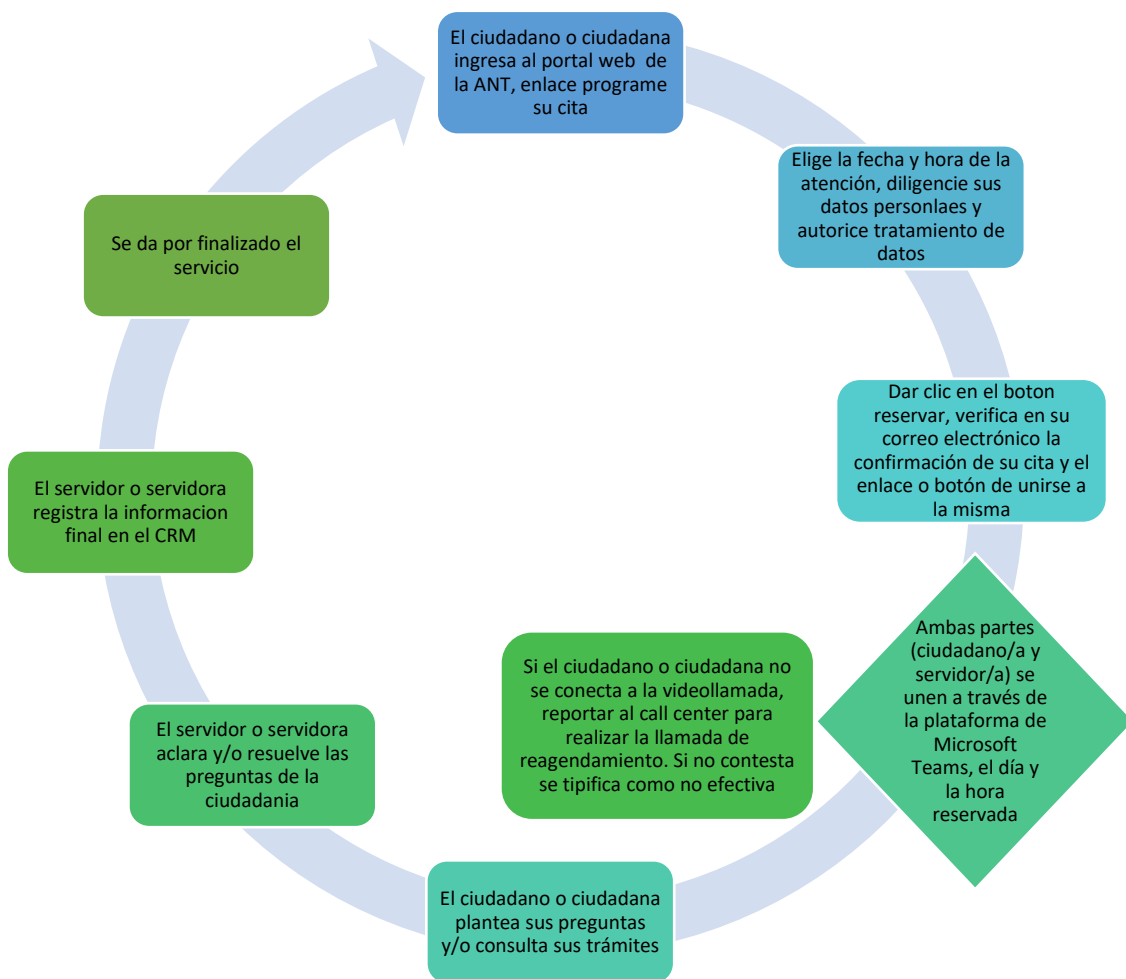
- Verifique con el ciudadano/a si comprendió la información y pregúntele: ¿hay algo más en lo que se le pueda ayudar? Si es el caso, realizar los direccionamientos correspondientes.
- Retroalimente al ciudadano/a con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Aplique la encuesta de satisfacción (registrar en observaciones las causas por las cuales no se aplicó).
- Indique al ciudadano/a que los trámites realizados en la Agencia Nacional de Tierras son completamente gratuitos y no necesita de intermediarios.
- Despídase amablemente, llamando al ciudadano/a por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora», con la siguiente frase: Le agradezco mucho por haberse comunicado con el chat de la Agencia Nacional de Tierras, recuerde que se comunicó con (nombre y apellido), que tenga un excelente resto de día.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

9. CANAL VIRTUAL – VIDEOLLAMADA


La ciudadanía debe agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia www.ant.gov.co en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>.

Gráfico 7. Paso a paso de la atención a la ciudadanía a través del canal virtual – videollamada



Recomendaciones generales

- Se debe respetar la fecha y hora del agendamiento. Si se presenta alguna novedad que impida la prestación del servicio, se debe alertar oportunamente a su jefe inmediato.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


- El tiempo de espera en línea para realizar consultas no debe ser superior a 120 segundos, y se recomienda siempre agradecer al retomar la comunicación o solicitar más tiempo de ser necesario.
- La reunión debe ser grabada previa autorización del ciudadano/a y esta autorización debe quedar registrada en la grabación.
- Se debe esperar como mínimo 15 minutos al ciudadano/a antes de finalizar unilateralmente la reunión. En este orden de ideas, al finalizar es importante entregar guion de despedida y dejar evidencia grabada indicando la hora de desconexión.
- En caso de presentarse alguna situación que dificulte o impida la atención a los/las ciudadanos/as (ciudadano/a alterado/a, molesto/a, grosero/a o dudas sobre el trámite consultado), informar inmediatamente al jefe inmediato.
- Los servidores públicos son responsables del uso de su cuenta en la plataforma de Microsoft Teams, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Brindar la información solicitada evitando tecnicismos (siglas, palabras y/o nombres que pueden ser incomprensibles), y manejando un lenguaje claro y sencillo.

Antes del servicio

- Es importante revisar que los elementos (computador, cámara y micrófono) y los documentos para la atención estén disponibles, además de su conexión a internet.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y de la respuesta a las preguntas más frecuentes que se están presentando, así como la información de las sedes a nivel nacional.
- Verifique la información que el ciudadano o ciudadana compartió al momento de agendar la cita.

Durante el servicio


- Saludar al ciudadano/a diciendo: Bienvenido/a a la Agencia Nacional de Tierras, le habla: (nombre y apellido), ¿tengo el gusto de hablar con el Señor(a) (nombre indicado en el agendamiento)?
- Solicite los datos personales del ciudadano/a indicándole: “Señor(a) ¿Autoriza usted a la Agencia Nacional de Tierras para que los datos aquí registrados y/o actualizados sean tratados de manera confidencial y exclusivamente para propósitos relacionados con los servicios que presta la Agencia Nacional de Tierras, teniendo en cuenta los principios consagrados en la ley 1581 de 2012, ley de habeas data? Se le debe recordar al ciudadano (a) que la reunión puede ser grabada y monitoreada para efectos de calidad. En caso de responder NO AUTORIZO no se debe grabar la reunión y dejar las observaciones correspondientes.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- Establecido el nombre del ciudadano/a, diríjase nuevamente por su nombre antecedido de Señor(a) preguntando: ¿En qué puedo servirle?
- Escuche atentamente al ciudadano/a. Evita interrupciones y actitudes apáticas e indiferentes frente a la solicitud que está realizando.
- Informe al ciudadano/a que va a realizar las validaciones o consultas necesarias para poder responder a la solicitud o requerimiento.
- Si debe dejar en espera al ciudadano/a durante la videollamada, indíquele lo siguiente con buena entonación: “por favor permítame un momento en línea voy a realizar las validaciones correspondientes (consultas) para poder responder a su solicitud (requerimiento)”. Recuerde: esta espera no debe exceder un (1) minuto. Puedes acompañar al ciudadano/a informando, sin entrar en detalles, el proceso que está realizando.
- Retome y ofrezca agradecimiento por la espera en la línea, explique al ciudadano/a cómo va la gestión a su consulta.
- Si la solicitud del ciudadano/a no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.
- Informar al ciudadano/a el estado de su solicitud o si tiene respuesta.
- Responda a las preguntas o inquietudes que tenga el ciudadano/a con respecto al trámite o respuesta que se le ha sido informado. Si es preciso, indicar al ciudadano/a qué paso sigue en el proceso.

Finalización del servicio

- Verifique con el ciudadano/a si entendió la información y pregúntele: ¿hay algo más en lo que se le pueda ayudar? Si es el caso, realizar los direccionamientos correspondientes.
- Retroaliméntelo al ciudadano/a con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Indique al ciudadano/a que los trámites realizados en la Agencia Nacional de Tierras son completamente gratuitos y no necesita de intermediarios.
- Aplique la encuesta de satisfacción (registrar en observaciones las causas por las cuales no se aplicó).
- Despídase amablemente, llamando al ciudadano/a por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora», con la siguiente frase: le agradezco mucho por haberse comunicado con la Agencia Nacional de Tierras, recuerde que se comunicó con (nombre y apellido), que tenga un excelente resto de día.
- Permitirle al ciudadano/a desconectarse primero
- Si se presentó alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comuníquelo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

10. ATENCIÓN A LA CIUDADANIA CON ENFOQUE DIFERENCIAL


El **enfoque diferencial** es entendido como una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón **de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica y discapacidad, entre otras características**; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

A través de este enfoque se busca:

- La igualdad real y efectiva, basada en el principio de la equidad.
- Disminución de situaciones de inequidad y dificultad en el goce de derechos
- Equidad en el derecho a la diferencia.
- Atención que responde a las necesidades particulares desde las perspectivas de ciclo vital, género, orientación sexual, pertenencia a un grupo étnico y a las diferentes discapacidades tanto físicas como cognitivas.

Es importante identificar y conocer los siguientes términos:

- **Enfoque diferencial de ciclo de vida:** Este enfoque parte de reconocer que, en general, en cada etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social e histórico. Los datos estadísticos desagregados por rangos de edad son insumo para la comprensión de estas características y para el diseño de acciones orientadas a esas distintas etapas (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2022).
- **Enfoque diferencial de género:** el enfoque de género tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales asociados con dicho sexo, con sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y patrones de discriminación (DANE, 2022). Dentro de este enfoque se encuentran las siguientes expresiones:
 - Diversidad sexual: con este término se reconoce el amplio espectro de posibilidades que el ser humano asume en la búsqueda de satisfacer su deseo, afectividad, erotismo y generalidades asociadas a la sexualidad en sus dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y culturales.
 - Identidad de género: se refiere a la manera en que cada persona se identifica a sí misma como hombre, mujer o persona trans independientemente del sexo biológico.
 - Orientación sexual: capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- **Enfoque diferencial étnico:** este enfoque parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población que hace parte de los 11 grupos étnicos, con el objetivo de visibilizarla y ser fuente de información para el reconocimiento de la diversidad poblacional del país, entre los grupos étnicos, se encuentran Pueblos Indígenas, comunidades Afrocolombianas, Palenqueras y Raizales, Pueblos Gitanos y Rom (DANE, 2022).
- **Enfoque diferencial de discapacidad:** este enfoque parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas en condición de discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos (DANE, 2021).

La Agencia Nacional de Tierras presta el servicio de atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite.

El enfoque diferencial, permite que se preste una atención de calidad e inclusión a la ciudadanía perteneciente a diferentes grupos poblacionales, a través de la estandarización de procesos, pautas y comportamientos que orienten a los y las servidoras públicas durante la prestación del servicio.

En este sentido, se brindan las siguientes recomendaciones para una atención diferencial:


Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad

Las personas que hacen parte de este grupo poblacional tienen atención prioritaria, de conformidad con el Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, donde se establece: Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

En el momento de iniciar la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: ¿Desea recibir ayuda? Si su respuesta es afirmativa, consúltele ¿Cómo desea que le ayude?
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase a la persona en condición de discapacidad directamente, no a su acompañante.

De acuerdo con el tipo de discapacidad, las personas tienen diferentes necesidades:


| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad auditiva (personas sordas)

- Puede referirse a esta población como: persona sorda o sordo. Evite usar expresiones como sordomudo, mudo, no oyente, u otras que son consideradas ofensivas.
- Cuando interactúe con una persona sorda, diríjase directamente a él o ella, en primera persona, en lugar de dirigirse solo al intérprete o acompañante.
- Tenga presente que no todas las personas sordas dominan el español escrito. Por lo tanto, escribirle no siempre es una solución para atenderlo, si lo hace, use palabras sencillas y breves (Ministerio de Transporte, 2022).

Recomendaciones para la atención de personas con Discapacidad Visual (ciegas o con baja visión)

- Puede referirse a esta población como personas ciegas.
- Salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo, hombro o mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que la persona reciba el sonido de su voz adecuadamente.
- Llámelo por su nombre para que tenga claro que se está dirigiendo a él o ella.
- Si la persona tiene baja visión háblele siempre de frente, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y, si se expresan con gestos o señales, no podrían recibir el mensaje adecuadamente.
- No use expresiones indefinidas (como “allí” “allá” “aquí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas. En su lugar, dé indicaciones claras, por ejemplo: tres pasos a su derecha, gire a la izquierda, “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, teniendo en cuenta la posición y ubicación de la persona ciega.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y claramente, haciendo las pausas correspondientes acordes a los signos de puntuación, pero sin exagerar en el tono o vocalización. No abrevie las palabras ni haga comentarios, a menos que la persona lo solicite.
- Si necesita indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo de este.
- No deje en las áreas pasillos o áreas de atención objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, carros con alimentos o bebidas, mesas, etc.
- Al finalizar la atención la persona ciega sale de la Entidad con el acompañamiento respectivo (si así lo solicita).
- Permita la presencia de voluntarios en caso de que sea necesario; recuerde que la presencia de perros-guía está permitida. Cuando llega a la entidad una persona ciega (Ministerio de Transporte, 2022).

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

Recomendaciones para la atención de personas Sordociegas


- Se puede dirigir a esta población como persona sordociega.
- Las personas con esta discapacidad suelen estar acompañados por su guía intérprete, quien realiza diferentes técnicas para transmitir la información. En cualquier caso, diríjase siempre a la persona sordociega, no a su guía o intérprete, dado que éste es encargado solo de la mediación comunicativa.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente sin exagerar.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona sordociega prefiere para comunicarse.
- En lo posible, tenga material informativo en sistema Braille y Lengua de Señas Colombiana (LSC) (Ministerio de Transporte, 2022).

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad mental – psicosocial

- Se refiere a aquellas personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, e identifique la necesidad de las personas.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.
- Tenga presente que las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a la capacidad legal plena, es decir, pueden tomar decisiones jurídicas por sí mismos. Algunos requerirán apoyo (asistencia en: la comunicación, para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales), de acuerdo con la Ley 1996 de 2019 (Ministerio de Transporte, 2022).

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad física

- Se puede referir a esta población como personas con discapacidad física.
- Si debe atender a una persona con discapacidad física, libere espacio para que pueda transitar libremente y pregúntele cómo puede apoyarle.
- No toque ni cambie sus instrumentos de ayuda (muletas, bastones, silla de ruedas o caminador), a no ser que la persona se lo pida.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese en frente a una distancia mínima de un metro y en lo posible a la misma altura (Ministerio de Transporte, 2022).

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad intelectual (cognitivo)

Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

- En lo posible bríndele información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a la capacidad legal plena, es decir, pueden tomar decisiones jurídicas por sí mismos. Algunos requerirán apoyos (asistencia en: la comunicación, para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales), de acuerdo con la Ley 1996 de 2019.
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase a la persona con discapacidad directamente, no a su acompañante (Ministerio de Transporte, 2022).


Recomendaciones para la atención de personas de talla baja

La talla baja no se considera una discapacidad independiente, pero al tener particularidades concretas para las actividades de la vida diaria, principalmente con el movimiento y la ubicación, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones a la hora de brindar la atención:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a las personas de talla baja, busque la forma de que quede ubicada a una altura adecuada para poder comunicarse.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada.
- Trate al ciudadano/a según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños y niñas, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio (Ministerio de Transporte, 2022).

Recomendaciones para la atención de personas mayores y mujeres embarazadas

- Se debe brindar atención de acuerdo con el orden de llegada al punto, si hay asignador de turnos, la persona puede pedir un turno prioritario.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y asegúrese que su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.
- Brinde atención preferencial (Ministerio de Transporte, 2022).


Recomendaciones para la atención a niños, niñas y adolescentes

- Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención prioritaria sobre las demás personas. Para lograr una atención efectiva tenga en cuenta lo siguiente:
- Brinde atención prioritaria.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Llámelos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. (Ministerio de Transporte, 2022).

Recomendaciones en la atención a personas pertenecientes a etnias

- Identifique si la persona se comunica en español o en alguna otra lengua nativa. En caso de que utilice otra lengua, buscar las formas posibles para poder entender sus requerimientos.
- En caso de no entender el requerimiento de la persona, brindarle acompañamiento en la transcripción de esta, en forma escrita para posteriormente poder realizar la traducción.
- Establezca preguntas de primer nivel que permitan identificar y reconocer a las personas como pertenecientes a comunidades étnicas.
- No suponga a que etnia o comunidad pertenecen por su forma de vestir o expresarse, no realice preguntas o gestos referentes a los mismos.
- Verifique en los archivos a diligenciar que la información dada por las ciudadanas y/o ciudadanos étnicos esté escrita correctamente, lo anterior debido a las diferencias lingüísticas. (Ministerio de Transporte, 2022).

La ANT diseñó el procedimiento GEMA-P-003 para la atención de peticiones en otra lengua, lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, a través del cual se brindan las orientaciones para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias presentadas en otra lengua, nativa o dialecto oficial de Colombia ante la Agencia Nacional de Tierras. Por lo tanto, al momento de atender a un ciudadano o ciudadana que hable en otra lengua, se debe aplicar dicho procedimiento.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


Recomendaciones en la atención a población víctima del conflicto

- Hace referencia a las personas que han sufrido daños colectivos o individuales, en el marco del conflicto armado.
- Evite comentarios, gestos y espacios en los cuales las personas puedan ser revictimizadas.
- Sea perceptivo al momento de brindarle atención a la ciudadanía que ha sido víctima del conflicto, demuestre empatía, interés, seguridad y respeto al momento de atender sus requerimientos.
- No asuma hechos o situaciones con base en los comportamientos de la víctima.
- No tome a título personal las inconformidades de la víctima con el Estado y sus entes, dado que es necesario tener en cuenta el contexto político-social que han vivido las personas víctimas del conflicto.
- Si la víctima llegase a tener una crisis emocional, pida acompañamiento psicológico para atender la situación.
- Evite debates y posturas políticas al momento de brindarle atención a los requerimientos de la ciudadanía. (Ministerio de Transporte, 2022).

Recomendaciones en la atención a personas de la comunidad LGBTIQ+

Para brindarles una atención efectiva tenga en cuenta lo siguiente:

- Pregunte el nombre para saber con qué artículo referirse a la persona al momento de brindar la atención, utilizar el nombre con el que se presentó la persona y no el que se encuentra en los archivos o documento de identidad.
- Brinde un trato no discriminatorio por orientación sexual o identidad de género. Esto quiere decir que se debe evitar el tratamiento diferenciado de forma negativa o excluyente hacia una persona percibida como lesbiana, gay, bisexual, trans, intersexual, entre otras.
- Utilice un lenguaje incluyente y generalizado, es decir, refiérase al público en general como: la ciudadanía o las personas. Al momento de realizar preguntas de tipo personal, refiérase a sus acompañantes sentimentales como pareja o cónyuge, no utilice palabras como novio o novia, esposo o esposa.
- Recuerde que las demostraciones de afecto en público no tienen restricción legal alguna, por tanto, absténgase de realizar un llamado de atención a las parejas que lo realicen.
- Evite los crímenes o violencia hacia las personas LGBTIQ+ basadas en el prejuicio sobre la sexualidad y las expresiones de género. (Ministerio de Transporte, 2022).

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

11. NIVELES Y ACUERDOS DE SERVICIO

La ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la ANT, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior la entidad ha identificado tres niveles de servicio.

11.1. PRIMER NIVEL

Canal escrito

El Equipo de Gestión Documental, será el competente para atender este nivel que comprende las peticiones de información, salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla entonces:

- Peticiones de copias.
- Peticiones de consulta. Si esta no es de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, deberá hacerse la remisión a la entidad competente.
- Peticiones generales de información institucional.

Canal presencial, telefónico y virtual

El Equipo de Servicio a la Ciudadanía, serán los competentes para conocer y gestionar las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que realice la ciudadanía. Las misma se resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara y verídica frente al caso consultado.


NOTA. Este nivel **no** se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular.

11.2. SEGUNDO NIVEL

Canal escrito

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales de la Entidad, según su competencia. Comprende:

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico o información particular que se encuentre a cargo de una Dirección, Subdirección u Oficina misional.
- Peticiones de consulta especializadas, que no pueden ser resueltas en el primer nivel de servicio.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

- Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras.
- Peticiones generales de información institucional

Canal presencial, telefónico y virtual.

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales de la Entidad, según su competencia. Comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el equipo de servicio a la ciudadanía.

11.3. TERCER NIVEL

Canal presencial, telefónico y virtual

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales, según su competencia, y con previa articulación por parte de la Secretaría General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría del Pueblo.

11.4. Acuerdos de niveles de Servicio


Canal escrito

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los usuarios, aplicará lo previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes en la materia, con el propósito de garantizar respuestas oportunas e integrales a los requerimientos que se presenten y en todo caso atendiendo el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Por consiguiente, se tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento o petición respectiva, para resolver en el primer o segundo nivel de servicio las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

¹ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título I, Capítulos I, II y III, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


- Las peticiones de documentos y de información, entre esas copias o fotocopias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, previo pago del valor correspondiente a las copias, por parte de la ciudadanía, según los lineamientos de la ANT.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ANT debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art.1. de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el art. 21 de la Ley 1437 de 2011).
- Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, se tramitarán dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art. 258).

En el caso de los requerimientos, solicitudes y peticiones provenientes de otras entidades de la administración, Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Defensoría, entre otros) o autoridades, por regla general se resolverán dentro de los días (10) días siguientes a su recepción, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015² en su artículo 30³. En el caso de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con la Ley 24 de 1992⁴, en su artículo 15 establece: “*ARTÍCULO 15. Todas las autoridades públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco días*”.

2 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3 Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

4 Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


En algunos casos, los Entes de Control, en la misma petición o solicitud indican expresamente el plazo para su resolución, en estos casos se dará respuesta a lo requerido atendiendo el término específicamente otorgado, en los casos en que no se indique expresamente un plazo para entrega o envío de respuesta, se entenderán que son los plazos señalados por Ley, es decir los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, ley 24 de 1992 artículo 15 y demás normas concordantes.

NOTA. En todo caso, los niveles de servicio están reglamentados por parte de la ANT, en el artículo 4 de la Resolución 757 del 15 de julio de 2017: *“Por medio de la cual se adopta el reglamento interno para el trámite de solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y derechos de petición en la Agencia Nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”*.

Canal Presencial y Telefónico

Las peticiones presentadas, de manera presencial o telefónica, por los ciudadanos sobre las que existe un pronunciamiento escrito o un criterio previamente definido por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, deberán ser atendidas al momento de su formulación.

Si la petición requiere un análisis técnico o específico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, la misma será atendida dentro de los plazos establecidos para el canal escrito.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |


12. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA – DEBERES DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS.

12.1. Derechos de la ciudadanía

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, de manera eficaz y oportuna, en los plazos establecidos en la Ley.
3. Presentar solicitudes por cualquier canal disponible en la Agencia Nacional de Tierras.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos que requiera.
5. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares, que cumplan funciones administrativas.
8. Exponer argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, para que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir e informar sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

12.2. Deberes de la ciudadanía

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos y hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o requerimiento.
4. Solicitar de forma oportuna y respetuosa los documentos, trámites y/o servicios que requiera de la Agencia Nacional de Tierras.
5. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos y con las personas que prestan sus servicios en la Agencia Nacional de Tierras.
6. Cumplir con los compromisos acordados con la Agencia Nacional de Tierras, en los trámites y servicios.

| | | | | |
|---|------------------|---|----------------|-------------|
|  | PROTOCOLO | SERVICIO A LA CIUDADANIA | CÓDIGO | GEMA-PT-002 |
| | ACTIVIDAD | GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN | 1 |
| | PROCESO | GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN | FECHA | 14/02/2024 |

7. Informar y denunciar cuando tenga conocimiento de irregularidades que se estén presentando en el marco de los trámites y servicios de la Agencia Nacional de Tierras.
8. Acatar la Constitución y las leyes.

12.3. Deberes de la Entidad en la atención a la ciudadanía

1. Dar trato digno y diligente a todos los ciudadanos.
2. Cumplir la atención, orientación y servicio al ciudadano en los horarios establecidos, previa divulgación de este.
3. Recibir las peticiones escritas y dar el soporte o asesoría requeridos por los ciudadanos.
4. Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
5. Responder, de manera oportuna, la totalidad de solicitudes presentadas por los ciudadanos.
6. Propender por el cumplimiento de los protocolos definidos por el Gobierno Nacional, en materia de servicio al ciudadano.

| HISTORIAL DE CAMBIOS | | |
|----------------------|---------|--------------------------------|
| Fecha | Versión | Descripción |
| | 01 | Primera versión del documento. |

| | | |
|--|--|--|
| Elaboró: Diana Marcela Mendivelso Cristiano | Revisó: Laura Ximena Buitrago Pataquiva | Aprobó: Daniel María Medina Gonzalez |
| Cargo: Gestor T1 Grado 8 | Cargo: Gestor T1 Grado 10 | Cargo: Secretario General |
| Firma: ORIGINAL FIRMADO | Firma: ORIGINAL FIRMADO | Firma: ORIGINAL FIRMADO |
| Elaboró: Erika Joana Velez Saldaña | | |
| Cargo: Contratista – Secretaría General | | |
| Firma: ORIGINAL FIRMADO | | |

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia. La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.