



Sistema Integrado de Información  
sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito



FEDERACIÓN  
COLOMBIANA  
DE MUNICIPIOS

NIT. 800.082.665-0

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Federación Colombiana  
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit\_FCM



Fedemunicipios

---

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL

Cra. 7 No. 74-56/64 – Piso 18 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27  
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co – www.fcm.org.co – www.simit.org.co  
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



## INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano constituye un eje fundamental de la Administración Pública; por lo tanto las entidades deben responder a sus necesidades y requerimientos, orientado sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas, a fin de garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

El presente Protocolo constituye una herramienta para los funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit a fin de que puedan brindar un servicio óptimo, claro, con amabilidad y respeto a las inquietudes de los ciudadanos y de las autoridades de tránsito.

Con la aplicación de este Protocolo se logrará fortalecer la imagen de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, potencializando el nivel de servicio y garantizando una participación activa y una mejora continua en el manejo de solicitudes que se presenten en el día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales daremos solución a cada uno de los requerimientos generados por los ciudadanos y las autoridades de tránsito.

## OBJETIVOS

- Brindar un servicio de calidad en la atención al ciudadano y a las autoridades de tránsito a través de los canales dispuestos por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.
- Orientar a los funcionarios de la entidad hacia la proyección de una imagen segura, eficiente y eficaz, mejorando cada día en el esfuerzo por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos que presentan los ciudadanos y las autoridades de tránsito.
- Afianzar la imagen que los ciudadanos tienen de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit ofreciendo un buen servicio y tiempos de respuesta oportunos en los requerimientos presentados por los ciudadanos y las autoridades de tránsito.



## NORMATIVIDAD APLICABLE

A continuación se hace referencia a la normatividad aplicable con el servicio de Atención del Ciudadano, así:

### 🇨🇴 Constitución Política de Colombia:

Artículo 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*”.

Artículo 20 “*Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación*”.

🇨🇴 Directiva presidencial N° 10 del 20 de agosto de 2002 “Programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario” en el numeral 1.1.3 Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, de fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano y de promover las veedurías comunitarias, se comenzarán a implementar los siguientes instrumentos:

a) Mejoramiento de la calidad: Se fortalecerán los sistemas de divulgación y premio de las mejores prácticas de servicio ciudadano y se capacitará a los funcionarios en esta materia.

b) Mejoramiento de la atención al ciudadano: Se deberán adoptar medidas que permitan reducir en duración y número los trámites relacionados con los procesos de interacción de la ciudadanía y el Gobierno Nacional.

Se crearán mecanismos reivindicativos de derechos para la ciudadanía. Dado que su incumplimiento implicará un alto costo para la administración, resultará más eficaz respetarlos que desconocerlos. Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano y el efectivo ejercicio del derecho de petición de sus respectivos usuarios.



c) Veedurías comunitarias: Se promoverá y facilitará la integración y participación de veedurías comunitarias en todas las actividades de la administración.

✚ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

✚ Ley 962 del 8 de julio de 2005 derogada por la Ley 1437 de 2011 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

✚ Ley 1474 de junio 12 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Exige a las Entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

✚ Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.

✚ Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

✚ Decreto 1151 de abril 14 de 2008, derogado por el artículo 12, Decreto Nacional 2693 de 2012 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”.



## CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Para que el servicio al ciudadano y a las autoridades de tránsito sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos, los cuales se deben poner en práctica al momento de la atención, a saber:

### 1. Confiable

Consiste en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario responder con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad se refleja no sólo en la actitud, sino también en los procedimientos.

### 2. Amable

Brindar a los ciudadanos el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, dándole la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

### 3. Digno

Trato que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.

### 4. Efectivo

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen la entidad.

### 5. Oportuno

Prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios.

### 6. Equitativo

Prestar el servicio en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos.



## POLÍTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- Brindar buen trato al ciudadano, con una actitud positiva y amable.
- Hacer sentir al ciudadano que es importante para nosotros, que nos interesa escucharlo y entender sus necesidades e intereses.
- Escuchar las razones que nos manifiesta el ciudadano.
- Establecer compromisos con el ciudadano con lo que podemos cumplir. Es importante no crear en los ciudadanos falsas expectativas, para lo cual se deben explicar los procesos y los tiempos necesarios para poder llegar a una solución.
- Orientar esfuerzos para dar una solución al ciudadano en el primer contacto; si no es posible, se debe comunicar sobre los pasos a seguir.
- Nuestra experiencia, conocimiento y actitud se deben poner a disposición del ciudadano.
- Ofrecer un servicio estándar al ciudadano.
- Dar un servicio prioritario o preferencial a personas de especial protección constitucional, tales como: víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

## CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la entidad usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

1. Mantenga una actitud amigable
2. Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
3. Evite pedir al ciudadano que se calme
4. Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
5. Hágle saber al ciudadano-usuario que lo escucha con atención
6. Ofrézcale disculpas si es el caso y hágle sentir que usted comprende su situación
7. Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal



8. Empiece a solucionar el problema
9. Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
10. Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
11. Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
12. Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
13. Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmelo que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

## PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

### Etapas del protocolo

**Apertura:** El saludo es necesario para iniciar la comunicación con el ciudadano, es “abrir la puerta de la Entidad”, dar la bienvenida o contestar, de tal forma que el ciudadano se sienta importante.

**Análisis y comprensión:** Es el momento en el que se debe escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano exprese su inquietud y observarlo de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial y poder así, atender la solicitud o petición.

### ATENCIÓN PRESENCIAL

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.





Cuando el usuario se acerca a nuestras oficinas, es porque requiere uno de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz:

1. Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”. Es necesario tener en cuenta que no se debe tutear.
2. Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio.
3. Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
4. Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
5. Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.
6. No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.

La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos.

7. No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
8. Si 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. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
9. Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora.





10. Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra Señor”, o Señora, evite tutear al usuario.

Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Entidad, por lo que debemos tener en cuenta:

### **Presentación Personal:**

- Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-usuario respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen institucional, mantenga su identificación visible.
- Nuestra apariencia personal en los puntos de atención al ciudadano debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.
- Debemos usar, sin excepción el carné que nos identifica.
- No debemos usar prendas muy ajustadas al cuerpo, y las mujeres, deben abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes muy pronunciados.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Hombres y mujeres debemos mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- Para recoger el cabello, debemos utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos.
- Mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).



- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.

Adicionalmente se debe tener presente lo siguiente:

**1. Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-usuario se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo. Recuerde que el lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.

**2. Voz y lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán sabor a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano-usuario. Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.

El tono de voz es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos.

Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.

**3. Postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano-usuario tiene más significado de lo que se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto



confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

**4. Rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

## ATENCIÓN A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD

### Atención Preferencial.

Se debe brindar atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores de 65 años, mujeres embarazadas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas atrás descritas, tienen prelación sobre los demás ciudadanos.

Si el requerimiento solicitado por el ciudadano no es de competencia de la Entidad, absténgase de dar información, teniendo en cuenta que se pueden generar falsas expectativas. En caso de no contar con la información para responder la solicitud, remita la petición a la entidad competente para que proceda según lo que corresponda.

### Para las personas con discapacidad visual:

1. Hable y preste atención a la persona.
2. No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como "allí". Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.
3. No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
4. Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad.
5. No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones entre otros.

### Para las personas con discapacidad auditiva:

1. No es necesario gritar.



2. Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.

3. Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios.

### **Para las personas con discapacidad física:**

1. Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

2. Ayúdele si ha de transportar objetos.

3. No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.

4. Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

5. Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

El grupo de atención al usuario, atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono:

### **Elementos de la Comunicación:**

#### **Tono de Voz:**

Debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual es importante la vocalización, entonación y pronunciación.



Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés.

### **Ritmo:**

Evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia.

### **Silencios:**

Éstos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.

### **Lenguaje:**

1. Evite tutear al usuario. Recuerde que el saludo tiene un gran valor.
2. Personalice la llamada, le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el usuario. Es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud. Si utiliza un tono muy fuerte, el cliente tendrá la impresión que le está gritando, y si le habla muy bajo, creará que no tiene la disposición para ayudarlo.
3. Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
4. Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), en qué le puedo ayudar?
5. En caso de hacer esperar al ciudadano o ciudadana debe:
  - Explicar por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.
  - Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".



Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al ciudadano(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

6. Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

7. Termine la llamada adecuadamente:

- Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano(a) colgar primero.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a)

## RECOMENDACIONES GENERALES

Resulta importante señalar que los funcionarios no deben recibir llamadas personales a través de la línea dispuesta para atención al ciudadano; las llamadas que deban realizarse a nivel interno o externo serán mediante una línea dispuesta para tal fin.





Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.

Tenga en cuenta que debe sonreír al hablar por teléfono, ya que su tono de voz transmitirá amabilidad.

## ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él.

Es por ello que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

1. Cada vez que ingrese un correo electrónico que sea externo se debe radicar, asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de petición y a lo establecido en el manual, para el trámite respectivo.
2. Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y diréjelo de manera correcta y oportuna. Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.

### Contenido de la respuesta:

1. Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.
2. No se debe mentir o exagerar algo al usuario, sea sincero, de lo contrario podría resultar contraproducente. La atención al ciudadano requiere de total transparencia, ya que lo que se escribe ayuda a crear una imagen de la Entidad.
3. Cada respuesta que se dé por e-mail o redes sociales debe ser oportuna, cordial y profesional. Así como, clara, completa, respondiendo a todos los requerimientos del usuario.



Dicha respuesta debe contener la siguiente información:

- Ciudad.
- Nombre del peticionario.
- Correo electrónico.
- Saludo cordial y cuerpo de la respuesta.
- Firma del profesional del área encargada.
- Nombre del Funcionario que elaboró el documento.

4. Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta; es de muy mala educación enviar un mensaje con errores de ortografía, pues demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del funcionario, afectando la imagen de la entidad.

### **La comunicación por redes sociales.**

Las redes sociales es un sistema de intercambio comunicativo entre la Dirección Nacional Simit y en términos generales cualquier ciudadano que desee interactuar para resolver sus inquietudes.

Para establecer una comunicación eficiente a través de las redes sociales de manera oportuna, se debe tener en cuenta:

1. Tener a mano el material institucional para el apoyo de las respuestas.
2. Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda a las redes sociales, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
3. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

### **En el desarrollo del servicio:**

1. Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, no se puede responder por ese medio. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).



2. Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
3. Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
4. Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
5. Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
6. Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
7. 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.
8. No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
9. No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
10. Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
11. Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

#### **Al finalizar la atención:**

1. Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.



2. Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
3. En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.
4. Agradecer la participación de los usuarios.

## ATENCIÓN A LAS AUTORIDADES DE TRÁNSITO

Teniendo en cuenta que la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit, en calidad de administrador de la base de datos de infractores de las normas de tránsito a nivel nacional y los organismos de tránsito tienen una relación muy estrecha basada en el reporte de información al mencionado sistema, así como también en la implementación de políticas de seguridad vial y la representación ante los entes gubernamentales, entre otros, se hace necesario establecer un procedimiento adicional a lo ya mencionado en páginas anteriores para atender los requerimientos de los organismos de tránsito así:

### ATENCIÓN PRESENCIAL:

Si un Director, Secretario o Inspector de Tránsito se presenta en las instalaciones de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, la atención se llevará a cabo de la siguiente manera:

ÍTEM	ASUNTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Anunciar visita a las jefaturas de la Dirección Nacional Simit.	Secretaria institucional	
2	Informar la visita a través de la comunidad FCM	Secretaria institucional	
3	Socializar visita con foto a través de redes sociales (Twitter y Facebook)	Profesional Comunicaciones	



4	Recibir al Director, Secretario o Inspector de Tránsito y atender sus inquietudes	Coordinación de Atención al ciudadano	
5	Elaborar acta de reunión	<p>Cuando el Secretario visita la Dirección Nacional Simit, la elaboración del acta se rota entre las áreas.</p> <p>Cuando es visita en campo el responsable del acta es de quien realiza la visita</p>	
6	En el desarrollo de la reunión, se le entregará la información que se consideren relevante para la autoridad de tránsito,	Según el tema	
	* Cuadro resumen de reporte de información	Operación Simit	Si el Director, Secretario o Inspector, se presenta sin cita, no se puede entregar esta información ya que toma tiempo generarla
	* Promover herramientas y canales de recaudos que tiene la DNS	Plataforma Simit	Si corresponde a visita en campo, cualquier funcionario debe estar en la capacidad de promoverlo



	* Información de PQRS	Coordinación de PQRS	PQRS pendientes por parte del OT, estadísticas de los PQRS de su jurisdicción
	* Ficha Municipal	Profesional de la Información	Quien provee la información es el profesional, sin embargo la ficha será entregada por el grupo de operación Simit
	* Comunidad virtual FCM	Grupo de Atención al ciudadano	
	* Transferencias pendientes	Grupo de Operación Simit	Información a nivel general

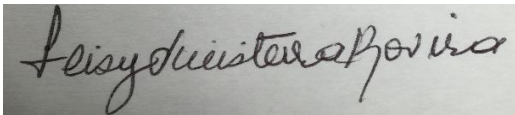






Si un Director, Secretario o Inspector, remite solicitud de información o de concepto jurídico, estos serán tramitados dentro del término legal establecido por el área correspondiente.

De igual manera se absolverán las solicitudes que hagan los secretarios de tránsito a través de llamadas telefónicas, el área correspondiente atenderá la llamada del Director, Secretario o Inspector de Tránsito.



**LEISY OLIVA SINISTERRA ROVIRA**  
Jefe del Centro de Atención al Ciudadano

Elaboró: Lilian Angélica Rodríguez – Coordinadora de Atención al Usuario  
Revisó: Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano  
Aprobó: Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano  
VBo: Giselle María Castro Vásquez – Directora Nacional Simit (E)

