



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**

**Protocolo de Atención al
Ciudadano**

Código:
GTA-PL-01

Versión: 01

Fecha:
11/06/2024



**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Versión 01
Julio 2024**

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institudetransito@cesar.gov.co

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

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de versión	Descripción
01	01/07/2024	Se crea en su primera versión, el protocolo de servicio al cliente para el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar.
02	20/08/2025	Se actualiza la información de las sedes, horarios de atención e información relacionada.



CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar



Tabla de contenido

Introducción	4
Objetivo	5
Alcance	5
Marco normativo	5
Normativa Internacional	7
Directrices y Políticas Institucionales	7
Elementos comunes de la atención al ciudadano	8
Lenguaje claro	8
Pasos para escribir en lenguaje claro (Esquema general: Organizar, Escribir, Revisar y Validar)	11
Principios rectores en la Atención al Cliente	16
Transparencia	16
Accesibilidad:	16
Eficiencia:	16
Cortesía y Respeto:	16
Confidencialidad:	16
Canales de servicio	17
Atención Presencial	17
Atención virtual	20
Derechos y Deberes de los Usuarios	21
Derechos:	21
Deberes:	21
Capacitación y Evaluación	21
Capacitación	21
Evaluación del servicio	21
Tecnología y Accesibilidad	21

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Introducción

El ciudadano es la razón de ser de las instituciones, por lo cual, la ciudadanía o cliente final, debe ocupar uno de los principales lugares en cuanto a objetivos organizacionales se trata. Por este motivo se realiza el presente documento que tiene como objetivo principal el establecimiento de un marco de acción al respecto de la atención al ciudadano.

A través de un protocolo estandarizado de atención al ciudadano se busca resolver algunos problemas pequeños de la institución, pero que repetidos día a día representan un riesgo de deserción de los clientes para la empresa. Es decir, se busca con el presente documento, suprimir los errores que exponen al Instituto a riesgo de que los usuarios deserten y realicen sus trámites con competidores.

Dentro de los principales beneficios de la implementación de un protocolo de servicio al cliente, se encuentra el hecho de que como empresa se optimiza el tiempo invertido en los procesos internos; y como institución se aumenta la satisfacción del cliente. Para que, en primera instancia el ciudadano pueda acceder a sus derechos con facilidad y en ultimas, para fidelizarle.

Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

- *encontrar lo que busca,*
- *entender lo que encuentra y*
- *usarlo de forma fácil y rápida*

Figura 1. Objetivos del uso de lenguaje Claro. Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 23)

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Objetivo

Definir los lineamientos y directrices tomadas por el Instituto, para garantizar un nivel de servicio al cliente apropiado, respetuoso, objetivo, rápido y transparente.

Alcance

Este protocolo aplica para todos los empleados del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar, en especial para aquellos que tienen un contacto directo con el cliente y/o proporcionan información de cara al ciudadano.

No es propósito del presente documento brindar información acerca de los procesos, trámites u otros procedimientos administrativos, sino en cambio, brindar un marco de acción para que los servidores de la institución se comprometan y se orienten hacia una estratégica de atención en el desempeño de los procesos, trámites y procedimientos administrativos del Instituto Departamentales de Tránsito del Cesar.

Marco normativo

La atención al ciudadano es una de las principales funciones de la administración pública dentro de las actividades que desempeña día a día. Por lo tanto, existe un marco normativo dentro del cual se establece el conjunto de comportamientos, políticas y otros pronunciamientos respecto de la atención al ciudadano por parte de las entidades de carácter Estatal.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

A continuación, se muestra un marco normativo vigente, tomado del CONPES 3785 de 2013 “POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO Y CONCEPTO FAVORABLE A LA NACIÓN PARA CONTRATAR UN EMPRÉSTITO EXTERNO CON LA BANCA MULTILATERAL HASTA POR LA SUMA DE USD 20 MILLONES DESTINADO A FINANCIAR EL PROYECTO DE EFICIENCIA AL SERVICIO DEL CIUDADANO”. En este documento se especifica la magna importancia del lenguaje claro y la sencillez en *los trámites, procesos y procedimientos de cara al ciudadano*.

Norma	Contenido relevante
Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)	<ul style="list-style-type: none"> • El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. • Principio de igualdad ante la Ley. • Derecho de petición • Debido proceso • Acceso a documentos públicos • Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada
Ley 489 de 1998	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre el funcionamiento de las entidades del orden nacional.
Ley 87 de 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 872 de 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Pública y en otras entidades prestadoras de servicios
Ley 909 de 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos
Ley 1437 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores.

Figura 2. Compendio normativo en materia de servicio al cliente (primera parte).
Fuente. CONPES 3785 de 2013.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

Ley 1444 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la fiscalía general de la Nación y se dictan otras disposiciones
Ley 1474 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto Anticorrupción: establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
Decreto 2150 de 1995	<ul style="list-style-type: none"> Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2623 de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) y la Comisión Intersectorial.
Decreto 4170 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura
Decreto Ley 019 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Decreto 2482 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
CONPES 3649 de 2010	<ul style="list-style-type: none"> Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010	<ul style="list-style-type: none"> Declara como importancia estratégica la iniciativa de Gobierno en Línea
CONPES 3654 de 2010	<ul style="list-style-type: none"> Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos

Figura 3. Compendio normativo en materia de servicio al cliente (segunda parte). Fuente. CONPES 3785 de 2013

Normativa Internacional

1. Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor (2003).
2. ISO 10002:2018: Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones.
3. ISO 9001:2015: Sistema de gestión de la calidad, que incluye aspectos relacionados con la satisfacción del cliente.

Directrices y Políticas Institucionales

1. Política de servicio al ciudadano MIPG
2. Protocolo de Servicio al Ciudadano

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Elementos comunes de la atención al ciudadano

El servicio a los ciudadanos en los organismos públicos es fundamental para que toda la administración funcione bien. Este proceso implica una serie de elementos comunes para asegurar que los servicios ofrecidos sean accesibles, transparentes, eficaces y de alta calidad. Estos componentes no solo satisfacen las demandas y preocupaciones de los ciudadanos, sino que también fomentan una relación de confianza y cooperación entre el gobierno y la comunidad.

Los organismos públicos pueden garantizar que sus servicios sean inclusivos, respetuosos y aseguren una mejora continua al centrarse en principios como accesibilidad, transparencia, eficacia, respeto y participación ciudadana. Este método completo no solo mejora la experiencia de los ciudadanos, sino que también fortalece la credibilidad y eficacia de las instituciones públicas.

Lenguaje claro

Bien se establece en el CONPES 3785 de 2013, una de las principales herramientas con que cuentan los organismos públicos para garantizar la calidad en el servicio al cliente y optimizar los recursos que destina para tal efecto; es el lenguaje claro.

Pueden encontrarse diversas definiciones de lo que se considera Lenguaje Claro (ver figura 4). Grosso modo, el lenguaje claro puede entenderse como una manera eficiente de comunicarse con el ciudadano, es decir, una forma en que sin usar muchos recursos (palabras y tiempo); pueda transmitírsele al ciudadano una respuesta que satisfaga su solicitud.

De esta manera, para hacer uso del lenguaje claro en primer lugar se debe entender las necesidades y solicitudes del ciudadano, para así brindar de forma rápida una respuesta que sea sencilla de entender para quien lo solicite. Con este objetivo, el Instituto Departamental de tránsito recurre a [la guía de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación](#) con el fin de obtener un derrotero general para promulgar una cultura de atención al cliente dentro de sus instalaciones.

La guía de lenguaje claro en el primer párrafo de su página siete (7), sobre la intención del lenguaje claro, determina lo siguiente (Guía de lenguaje claro, p. 7): “... Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.”

Por lo tanto, toda entidad e institución de carácter público, debe optar por el uso del lenguaje claro para el desempeño óptimo de sus funciones, para minimizar el tiempo de respuesta y aumentar la satisfacción del ciudadano respecto de las acciones misionales que desempeña.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institudetransito@cesar.gov.co

  [@transitocesar](#)

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer.

Secretaría de la Función Pública de México

El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.

Departamento Administrativo de la Función Pública de México

Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

Plain Language Association International [Traducción libre]

Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- *Encontrar lo que necesita*
- *Entender lo que encuentra*
- *Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades*

Plain Language Action and Information Network - PLAIN [Traducción libre]

Figura 4. Diferentes definiciones del Lenguaje Claro. Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 21)

Sin embargo, además de las definiciones, es preciso que la institución tenga plenamente identificado la dinámica del lenguaje claro, mediante la cual buscará aumentar la satisfacción de los usuarios. Para ello debe entender los beneficios de su uso, a fin de estimular la implementación de este mecanismo de comunicación efectiva con la ciudadanía. En la *figura 5*, se establecen algunas de las justificaciones por las cuales se debe hacer uso del lenguaje claro en la cotidianidad de las instituciones que cumplen funciones Estatales.

No obstante, es preciso avanzar desde la definición hasta el quid del asunto, a saber: ¿cómo implementar el lenguaje claro. A este respecto, en la *figura 6* se muestra lo que la *Guía de lenguaje claro para servidores públicos* determina la forma correcta en que se debe informar en lenguaje claro. También, a fin de llevar a buen término el entendimiento de lo que es el Lenguaje Claro, se muestra en la *figura 7* los elementos para tener en cuenta para escribir en lenguaje claro.

¿PARA QUÉ SE REQUIERE UN USO DE LENGUAJE CLARO EN LAS COMUNICACIONES DEL ESTADO?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Figura 5. Justificación del uso del lenguaje claro. Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 11)

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

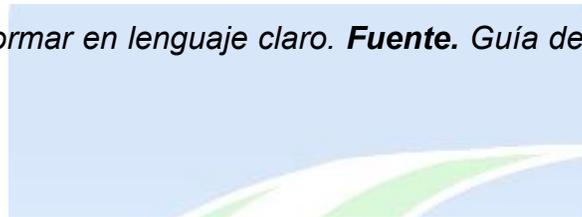
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

3.1 ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

Figura 6. Cómo informar en lenguaje claro. Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 22)



3.2 ¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO?

Las organizaciones internacionales Clarity, PLAIN y Center for Plain Language que promueven y analizan el uso del lenguaje claro en textos oficiales establecen que el propósito del lenguaje claro es comunicar de forma clara y efectiva, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración. Asimismo, establecen tres elementos, así⁷ (Clarity, 2011):

- **Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- **Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.
- **Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

Figura 7. Cómo informar en lenguaje claro. Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 22)

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar
 Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar
 Call Center: 324 100 0057
<http://www.transitocesar.gov.co>



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Así las cosas, en síntesis, el lenguaje claro es una forma de matizar la relación entre el Estado y los ciudadanos, para resumir la información que se transmite de uno a otro, a fin de que esta misma pueda ser comunicada de forma sencilla y efectiva. De esta manera lo que se busca es destruir los obstáculos que se le presentan al ciudadano a la hora de ejercer sus derechos o cumplir con sus deberes.

Para esto, también es necesario entender el marco de acción del lenguaje claro, en virtud del cual se debe responder las siguientes preguntas al usuario (Guía de lenguaje claro, DNP p. 30):

- ¿Qué hay que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo y dónde?

Para terminar, se brindará la guía de acción general que brinda la [Guía de lenguaje claro](#) para transmitir información al ciudadano de forma efectiva; cabe señalar que se realizará un compendio simplificado y que para una información más específica, el lector deberá dirigirse a la [Guía de lenguaje claro](#). Además, se brinda en las figuras 8 y 9, un conjunto de ejemplos de uso del lenguaje claro (DNP, p. 34-48).

Pasos para escribir en lenguaje claro (Esquema general: Organizar, Escribir, Revisar y Validar)

1. Organizar las ideas

- a. Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir
 - i. ¿Qué estoy escribiendo?
 - ii. • ¿Por qué lo estoy escribiendo?
 - iii. • ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
 - iv. • ¿Qué puntos busco comunicar?
 - v. • ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, ¿qué le diría?
 - vi. • ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?
- b. Utilice la estructura básica de un texto
 - i. Introducción
 - ii. Cuerpo
 - iii. Conclusión
- c. Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

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

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

- d. Use encabezados para guiar al lector
 - i. Encabezados tipo pregunta: ¿Cómo realizar el pago para obtener su libreta militar?
 - ii. Encabezados tipo afirmación: Realice el pago para obtener su libreta militar
 - iii. Encabezados por tema: Pago de libreta militar
- e. Separe la información en secciones cortas
- f. Use ayudas visuales
 - i. Para conjunto de elementos: lista con viñetas
 - ii. Para serie de elementos secuenciales: lista con números
 - iii. Para secuencia de actividades: tabla de actividades
 - iv. Para criterios de decisión: tablas de si/entonces
 - v. Secuencia de actividades: diagramas de flujo
 - vi. Clasificación de elementos: diagrama de árbol

2. Escribir documento

- a. Use oraciones cortas
- b. Simplifique la estructura de las oraciones
 - i. Orden lógico: sujeto + verbo + complemento
- c. Utilice voz activa
- d. Use palabras sencillas
- e. Evite el uso de palabras innecesarias
- f. Use verbos en lugar de sustantivos
- g. Use un tono y lenguaje adecuado

3. Revisar el documento

- a. Eliminar la información innecesaria.
- b. Agregar detalles necesarios.
- c. Mejorar la presentación
- d. Organizar mejor las ideas.
- e. Simplificar las oraciones.
- f. Precisar la información.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institudetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**

**Protocolo de Atención al
Ciudadano**

Código:
GTA-PL-01

Versión: 01

Fecha:
11/06/2024



**I N S T I T U T O
D E P A R T A M E N T A L
D E T R Á N S I T O D E L C E S A R**

g. Revisar errores ortográficos y gramaticales.

h. Eliminar errores.

4. Validar el documento

a. Encontrar lo que busca.

b. Entender lo que encuentra.

c. Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.



CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co



@transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Ejemplo 1

Más complicado

El joven que va a definir la situación militar, que se encuentre amparado por la Ley de víctimas, debe ser incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV)

Todos los solicitantes que quieran solicitar la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Más simple

Quienes necesiten obtener la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Nota: El interesado que va a definir la situación militar y esté amparado por la Ley de Víctimas, debe estar registrado como víctima en el Registro Único de Víctimas (RUV).

Ejemplo 2

Más complicado

- Alistar la documentación de inscripción:
 - Forma 25-06 (se puede descargar en la página web de la Alcaldía)
 - Fotocopia del registro civil de nacimiento
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía
 - Fotocopia del último recibo de pago
- Presentarse en la ventanilla 5 y realizar el pago correspondiente.

Más simple

- **Paso 1:** Aliste los documentos para hacer la inscripción:
 - Formulario de inscripción:** 25-06 (lo puede descargar en la página web de la Alcaldía: www.alcaldia.gov.co)
 - Documentos:**
 - Fotocopia del registro civil de nacimiento
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía
 - Fotocopia del último recibo de pago
- **Paso 2:** Preséntelos en la ventanilla 5 y realice el pago correspondiente.

Figura 8. Ejemplos: uso de lenguaje claro (primera parte). Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 35 y 36)

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Ejemplo 4

Más complicado

1. COSALUD EPS S.A., es una empresa autónoma e independiente, comercial del tipo de las anónimas, constituida mediante escritura pública 753 del 22 de marzo de 2007, otorgada en la Notaría 30 de Bogotá D.C. e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá. Está autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 371 del 3 de abril de 2008 que la habilita como empresa promotora de salud del régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Presentamos a usted excusas por las incomodidades generadas y le informamos que su inquietud, es importante para nosotros, pues de esta manera podemos mejorar la atención a los afiliados a nuestra entidad. 3. XXXXXXX EPS S.A., en cabeza de la Coordinación de servicios Hospitalarios, ha iniciado los procedimientos que corresponden a la revisión y análisis de su caso, con el objeto de identificar situaciones que requieran implementar medidas correctivas o planes de mejoramiento necesarios para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud ofrecidos, en su caso trabajando con el área de Referencia y Contrarreferencia para que no se vuelvan a presentar estos inconvenientes. 4. Es importante mencionar que el señor XXXX XXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento en este momento en la IPS Clínica El Porvenir...

Más simple

Estimado usuario:

COSALUD EPS S.A. después de revisar su caso, le informa que se ha determinado que el señor XXX XXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento que recibe en este momento en la IPS Clínica El Porvenir.

Ejemplo 5

Evite separar el sujeto del verbo de la oración.

Más complicado

Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio.

Más simple

El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

Ejemplo 6

Más complicado

El contratista, en cumplimiento con lo establecido en la Circular 1607 del Área de Recursos Humanos, debe presentar el informe mensual de resultados para hacer efectivo el pago de honorarios.

Más simple

El contratista debe presentar el informe mensual de resultados para hacer efectivo el pago de honorarios, así cumple con lo establecido en la Circular 1607 del Área de Recursos Humanos.

Figura 9. Ejemplos: uso de lenguaje claro (segunda parte). Fuente. Guía de lenguaje claro (DNP, p. 40 y 41)

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Principios rectores en la Atención al Cliente

Al respecto de la atención al cliente, existe unos principios transversales a los diferentes canales de comunicación y que deben usarse sin mirar la caracterización del ciudadano. Estos principios deben respetarse dentro de la institución para que el objetivo final se cumpla.

De acuerdo con el CONPES 3785 de 2013 (2013, p. 16), **tan sólo el 44% de los encuestados se declaró satisfecho con el lenguaje** y la forma de expresarse de los funcionarios que atendieron sus solicitudes o requerimientos. Adicionalmente, **solo el 37% se declaró satisfecho con la “claridad en el proceso de trámites o servicios a realizar”**.

Por lo tanto, es preciso promulgar en las entidades que destinen sus funciones misionales a realizar trámites relacionados con las funciones del Estado; un conjunto de principios y características fundamentales para el desempeño de la atención al cliente. A continuación, se presentan los principios con los cuales el Instituto Departamental de Tránsito se compromete:

Transparencia: Proveer información clara y accesible sobre los servicios, procedimientos y derechos de los usuarios.

Accesibilidad: Garantizar que todos los usuarios tengan igual acceso a los servicios del instituto.

Eficiencia: Brindar un servicio rápido y eficaz, minimizando los tiempos de espera y resolviendo las solicitudes en el menor tiempo posible.

Lenguaje claro: Palabras sencillas, respuestas cortas y claras.

Cortesía y Respeto: Tratar a todos los usuarios con amabilidad y respeto, independientemente de su condición o situación.

Confidencialidad: Proteger la privacidad y los datos personales de los usuarios conforme a la legislación vigente.

Participación ciudadana: Involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, permitiendo que expresen sus opiniones y sugerencias para mejorar los servicios.

Capacitación del personal: Asegurar que el personal encargado de la atención al ciudadano esté bien capacitado y actualizado en conocimientos y habilidades necesarios para ofrecer un servicio de calidad.

Mejora continua: Establecer mecanismos para recibir y analizar retroalimentación de los ciudadanos, utilizando esta información para mejorar continuamente los servicios.

Seguridad y confidencialidad: Proteger la información personal de los ciudadanos, garantizando su privacidad y confidencialidad en todos los procedimientos y servicios.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

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

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Cabe mencionar que estos mismos principios y algunos otros, son resaltados dentro del marco normativo del presente protocolo. Dicho marco normativo que comienza por la constitución política de Colombia desemboca en documentos de carácter nacional que le dan su forma final y estructura. A este respecto en el 2013 se promulga el CONPES 3785 que sobre los principios rectores de la atención al cliente refiere lo que se muestra en la figura 10.

Principio	Definición
<i>Eficiencia y oportunidad</i>	La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
<i>Efectividad</i>	Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
<i>Calidad</i>	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
<i>Información completa y clara</i>	La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
<i>Transparencia</i>	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
<i>Principio de buena fe en las actuaciones</i>	Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
<i>Consistencia</i>	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
<i>Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas</i>	La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
<i>Colaboración - Información/servicios compartidos</i>	Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

Figura 10. Principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. **Fuente.** CONPES 3785 (2013, p.21).

Canales de servicio

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar Presta a la ciudadanía las instalaciones físicas apropiadas para realizar los trámites que a esta le competen. Además, presta el servicio de atención al cliente de forma remota a través de medios electrónicos. A continuación, veremos algunos detalles de estos servicios.

Atención Presencial

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

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

El instituto cuenta actualmente con dos puntos, uno está ubicado en el municipio de San Diego-Cesar (sede operativa). Y el otro en la ciudad de Valledupar – Cesar (sede administrativa). En las siguientes figuras se mostrarán los detalles de la página web.



Figura 11. Sede Valledupar. Fuente. Página oficial IDTRACESAR.



Figura 12. Sede San Diego. Fuente. Página oficial IDTRACESAR.

En cuanto a la atención al ciudadano en la modalidad de atención presencial, esta debe tener los rasgos característicos de la atención al cliente de cualquier empresa, esto es: amabilidad, respeto, cordialidad y sobre todo eficiencia en el tiempo de respuesta.

Para lo cual, el personal operativo de trámites, inscripción al RUNT y atención al cliente a nivel general; deberá guardar un conjunto de comportamientos y palabras que le proporcionarán las herramientas suficientes para llevar a cabo su labor óptimamente. Así, por ejemplo, que en ninguna circunstancia el ciudadano se sienta

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

reprochado, juzgado o rechazado por parte del personal operativo, a menos que su comportamiento sea inapropiado.

Otro caso particular, es el prolongado tiempo de atención a familiares y/o conocidos. Los procedimientos, entre más cortos más apropiados. Esto debe observarse siempre pensando en la satisfacción del cliente. Es decir, el procedimiento tardará solo lo justo para poder satisfacer el requerimiento del ciudadano.

Por último, otro caso que representa los pequeños actos que multiplicados día a día construyen el éxito de las empresas, es la amabilidad al saludar o al despedirse. Esto es tan importante que, observarle aumenta la comunicación y disminuye la fricción ciudadano-servidor; e ignorarle representa extender en ocasiones una conversación que pudo haber consumido menos recursos.



Figura 13. Sede Valledupar y algunos lugares representativos, cercanos. **Fuente.** página oficial IDTRACESAR.

Así pues, la atención al cliente tendrá por característica el siguiente derrotero sugerido:

1. **Recepción y orientación:** palabras amables de saludo y cortesía para llegar a entender qué solicita el ciudadano.
2. **Gestión apropiada de turnos:** Se atenderá conforme los ciudadanos arriben a la institución.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar
 Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar
 Call Center: 324 100 0057
<http://www.transitocesar.gov.co>



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

3. **Resolución de consultas:** las consultas se atenderán en la medida de lo posible de ipso facto, de lo contrario, se deberá informar oportunamente el plazo estimado de espera para la resolución de su consulta.
4. **Finalizar la atención de forma apropiada:** finalizar el procedimiento, se debe hacer de forma amable y se debe hacer claridad sobre la resolución en un 100% de la petición; esto aumentará la percepción de satisfacción en el cliente.

Atención virtual

El Instituto cuenta con varios medios electrónicos por medio de los cuales se puede resolver peticiones, consultas y algunos procedimientos como el de cambio de infractor y actualización, asociados con la resolución de comparendos impuestos por la autoridad competente.

1. Página web: [Inicio – IDTRACESAR \(transitocesar.gov.co\)](https://transitocesar.gov.co)
2. Correos institucionales: institutodetransito@cesar.gov.co
3. Recepción de PQRSD: <https://transitocesar.gov.co/atencion-al-ciudadano/>
4. Call center: 324 100 0057

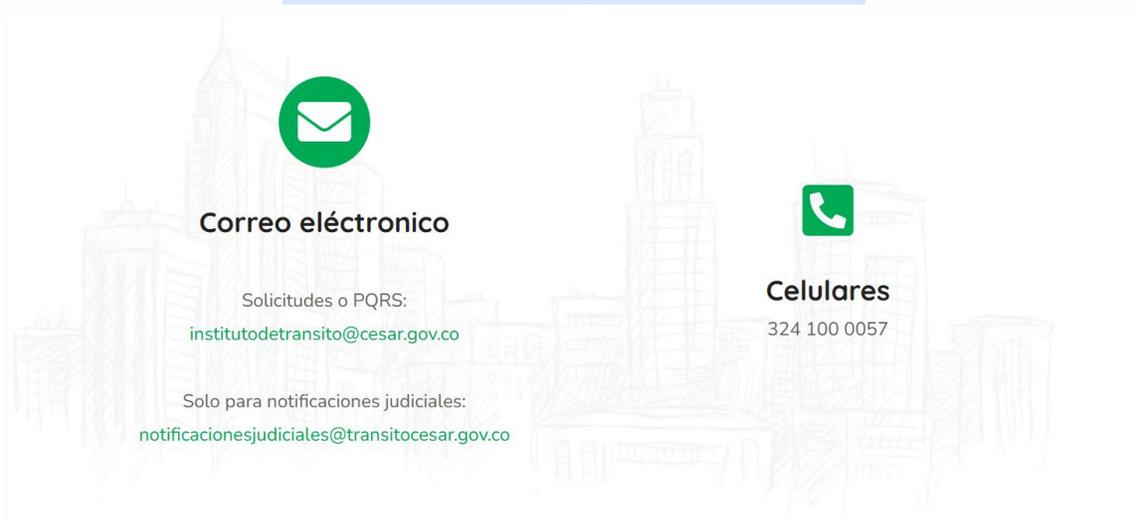


Figura 14. Atención virtual al ciudadano. **Fuente.** página oficial IDTRACESAR.

Para terminar, se mencionan algunos de los principios que deben respetarse en cuanto a atención virtual al ciudadano:

Disponibilidad: Mantener líneas telefónicas accesibles durante el horario de atención al público.

Tiempo de respuesta: Las peticiones deben ser atendidas en el menor tiempo posible, idealmente dentro de los primeros tres timbres para la atención telefónica y

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

 @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Protocolo de Atención al Ciudadano	Código: GTA-PL-01	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

en un marco entre los 5 y 15 días, dependiendo del tipo de petición realizada por correo o página web.

Información en línea: Mantener actualizada la página web con información clara y detallada sobre servicios, trámites y contacto.

Registro y seguimiento: Registrar todas peticiones, las quejas, las solicitudes las Denuncias y las Sugerencias y proporcionar un número de referencia al usuario para seguimiento. Así el usuario tendrá la posibilidad de averiguar por el estado de la solicitud realizada.

Derechos y Deberes de los Usuarios

Derechos:

- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ Acceder a información clara y completa sobre los servicios.
- ✓ Presentar quejas y recibir respuesta oportuna.
- ✓ Protección de sus datos personales.

Deberes:

- Proporcionar información veraz y completa para la realización de trámites.
- Respetar a los empleados y seguir las indicaciones establecidas.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y recursos del instituto.

Capacitación y Evaluación

Capacitación: Se debe desarrollar un programa anual de capacitación continua para el personal, en temas de atención al cliente, normativa vigente y uso de tecnologías para la atención al cliente.

Evaluación del servicio: Implementar mecanismos de evaluación periódica del servicio al cliente (encuestas de satisfacción, auditorías internas, etc.) y utilizar los resultados para mejorar continuamente.

Tecnología y Accesibilidad: Incorporar herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información y servicios del instituto, garantizando la accesibilidad para todos los usuarios.

Proyectó: GABM – Asesor Externo

Revisó: SGL – Asesora Externa.

Aprobó: DMDG - Directora

Nombre carpeta Archivo: Planes Gestión de Registro de Tramites

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar