

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
MOSQUERA SAS**

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

Contenido

CAPITULO 1.....	3
1.1. Introducción	3
1.2. Objetivo.....	3
1.3. Alcance	3
CAPITULO 2.....	4
2.1. Atributos de un buen servicio	4
2.2. Actitud.....	4
2.3. Atención a personas alteradas	5
2.4. Lenguaje	6
2.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	7
2.6. Atención de reclamos.....	7
2.7. Carta de Trato Digno	
CAPITULO 3.....	8
3.1. Recomendaciones generales Presentación personal:	8
3.2. Acciones de anticipación	10
3.3. Atención Preferencial	12
CAPITULO 4.....	14
4.1. Derechos de los ciudadanos	14
4.2. Deberes de los ciudadanos	15
4.3. Responsables de la Atención al Ciudadano con Calidad.....	15
Normatividad	16
Referencias	17
Enlaces.....	17

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

CAPITULO 1

1.1. Introducción

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las actividades realizadas por la empresa SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S., en el cumplimiento de sus funciones.


Los medios de atención más disponibles son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

1.2. Objetivo

Proyectar una estrategia que permita aumentar la calidad y la oportunidad de los servicios prestados por TRANSITEMOS SAS, a través del fortalecimiento de los canales de atención y el desarrollo de actividades que incrementen la confianza y satisfacción de la ciudadanía, valiéndose de las herramientas necesarias para optimizar los servicios prestados.

1.3. Alcance

El presente documento aplica para todos funcionarios de Transitemos SAS, en los procesos de atención definidos para aumentar la atención oportuna de toda la ciudadanía.

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

CAPITULO 2

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

2.1. Atributos de un buen servicio

Un servicio de calidad debe tener ciertas características relacionados con la confianza que el ciudadano tiene sobre el servicio que requiere. Debe ser:

Empático: Ponerse en la situación del otro

Oportuno: En los tiempos establecidos por ley

Confiable: De acuerdo a las normas y resultados seguros

Amable: Se comporta con educación y afecto hacia los ciudadanos.

Incluyente: Tratar a todos por igual sin ninguna discriminación.

Con el propósito de prestar un excelente servicio al ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe, escuchando al ciudadano, comprender e interpretando sus necesidades.


El personal de TRANSITEMOS SAS debe:

- Manejar los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información incompleta o errada debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un empleado bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, con lleva sanciones responsabilidad penal y disciplinaria.

2.2. Actitud

Es la predisposición que se presenta de manera favorable o desfavorable frente a una persona o situación expresada en formas como la postura corporal, el

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

tono de voz o gestos.

Se espera del personal de Transitemos SAS que atienden a los ciudadanos actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el funcionario de Transitemos S.A.S., debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena imagen:


- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una imagen negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada, desobligante.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

2.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01


casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el funcionario de Transitemos S.A.S., conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que sepueda cumplir.

2.4. Lenguaje

Por medio del cual el ser humano expresa pensamientos y sentimientos ya sea verbal o no verbal. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases cortas como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

como frías y de afán.

2.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa


No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se debe expresar de una manera clara al ciudadano, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para facilitar la comprensión del motivo por el cual se niega el trámite. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad, sin tecnicismos y con el soporte normativo de los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano 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 de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

2.6. Atención de reclamos

Cuando se recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida. Tener en cuenta los tiempos legales establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

2.7 Carta de trato digno

Es el manual de atención que muestra nuestro compromiso con la ciudadanía en prestar servicios de calidad.

Anexo M.MC-02 Carta de trato digno

CAPITULO 3


PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

3.1. Recomendaciones generales Presentación personal:

La presentación personal incluye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario de Transitemos S.A.S., y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

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

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

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

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


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

El puesto de trabajo: La apariencia del puesto de trabajo tienen impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.

De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre el particular.

Consejos adicionales:

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

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

3.2. Acciones de anticipación


Guardas de seguridad: Se recomienda a los guardas de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse para radicar documentos o el formato para diligenciar una solicitud de información.
- Permitir el acceso a las personas únicamente con previo aviso y el consentimiento del funcionario requerido.
- Restringir el ingreso a las personas cuya vestimenta e indumentaria no sea la apropiada.

Orientadores o anfitriones.

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos requeridos legalmente, para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

regresar cuando la documentación esté completa.

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

Personal de ventanilla:


Los funcionarios de Transitemos S.A.S., de ventanilla, igualmente interactúan con el usuario, acerca de su solicitud; por lo que le corresponde:

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “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”.

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Retiro del puesto de trabajo. Si el funcionario de Transitemos S.A.S., tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
 - Explicarle por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Otro punto de servicio Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el funcionario de Transitemos S.A.S., debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención.

Solicitud de servicio demorada.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al funcionario de Transitemos S.A.S., le corresponde:


- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- En la finalización del servicio
 - Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
 - Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
 - Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
 - Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

3.3. Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el funcionario de Transitemos S.A.S., debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención,

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a personas con discapacidad física y motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o Bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.


Atención a personas con discapacidad auditiva

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas de talla baja

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

CAPITULO 4


DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la Atención, son:

4.1. Derechos de los ciudadanos

El ciudadano tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones
Podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de Transitemos S.A.S., y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

4.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe como aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener respeto a la dignidad humana en el trabajo y la solidaridad de las personas.


4.3. Responsables de la Atención al Ciudadano con Calidad

Los funcionarios de Transitemos S.A.S., de todos los niveles, así como los funcionarios vinculados de forma directa o tercerizada son responsables de atender al ciudadano-cliente con calidad y oportunidad.

Todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollen en TRANSITEMOS SAS, y cuyo servicio de forma directa o indirecta se revierte en la ciudadanía, es responsable de proyectar en el ciudadano una cara amable de la entidad y de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente.

Las áreas o funcionarios que tengan contacto directo (así no sea personal), son las primeras responsables de la atención al ciudadano, transfiriendo la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que, por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el ciudadano.

Los integrantes del grupo de participación ciudadana tienen el compromiso de procurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva e integral de tales

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

requerimientos, para lo cual llevarán a cabo la clasificación y distribución de las solicitudes, así como el seguimiento y recordatorio del plazo de vencimiento a los encargados de dar las respuestas.

El ciudadano-cliente siempre comunica o divulga a otros (familiares, amigos, compañeros de trabajo) sus experiencias, que mejor oportunidad que aprovechar esa voz a voz para propagar una imagen positiva que además ayuda a posicionar a la entidad en el ámbito nacional

Normatividad

Constitución Política de Colombia

Ley 1474 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.

Ley 1437 de 2011, por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana

Ley 190 de 1995, Artículo 55 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicarla corrupción administrativa


Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos

Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único

Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

	SERVICIOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: M-MC-01
	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Fecha: 16/06/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

Resolución 302 de 2016 Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.

Ley 1755 de 2015 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”.

Referencias

El abc del Servicio Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Modelo del Servicio Ciudadano de la función pública, abril 2020

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Modelo_servicio_al_ciudadano.pdf/b92fb021-fc7c-4778-b879-e5a4b5faef6d

Enlaces

<https://www.funcionpublica.gov.co/ciudadano>

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/c-1194-08.htm>