

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

## EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE DE LA ATENCION AL USUARIO EN LA NOTARIA UNICA DE VERSALLES VALLE DEL CAUCA



NOTARIO



SECRETARIO



AUX ADMINISTRATIVO

### EXPECTATIVAS DE LA NOTARIA

- Talento humano capacitado para el cumplimiento de sus funciones.
- Equipo de oficina, comunicación e infraestructura acorde para la capacidad proyectada en la zona.
- Capacidad para lograr la mayor satisfacción del usuario, en cumplimiento a sus necesidades u objetivos.
- Información clara y concisa, como respuesta a las consultas recibidas.
- Orientación ante el desconocimiento de los procesos y los conductos regulares según la ley vigente.
- Seguridad Jurídica.
- Amabilidad y cortesía en la atención al usuario.
- Mejoramiento continuo.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

## EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

- Personal amable y capacitado.
- Información clara y completa sobre los procesos y/o consultas.
- Comodidad y confort.
- Seguridad Jurídica
- Cumplimiento de los tiempos de espera y entrega de documentos.
- Mejoramiento continuo

### 1. PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

Para ofrecer una buena atención el personal debe.

1. Saludar
2. Atender la solicitud que dé lugar el usuario.
3. Resolver la solicitud en el menor tiempo posible o escalarla al personal que corresponda si es el caso, informando al cliente quien resolverá su necesidad.
4. Explicar de forma amable y clara al usuario el proceso que llevara su solicitud, los requisitos y el tiempo que tomara la misma para su culminación.
5. Ofrecer comodidad y confort, un espacio libre de contaminación, con sillas y espacios de comunicación interactiva entre los clientes.
6. Despedirse con cordialidad.

Para generar una atención presencial, el usuario debe presentarse a la Notaria Única de Versalles Valle, en la dirección donde se encuentre su domicilio.

#### 1.1 PROTOCOLO ATENCION USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 1996 DE 2019

La atención a personas con discapacidad, no debe fomentar en ningún momento una atención diferente, el personal debe ser igual de amable y atento, como lo es con otros usuarios, teniendo en cuenta, en cumplir con la necesidad que se requiera según sea el caso.

Las instalaciones deben cumplir con rampas, señalización y herramientas que permitan la atención exitosa a los usuarios que entren en el rango de discapacidad y soliciten el apoyo de las mismas.

Es importante tener en cuenta:

- Presentar a los comparecientes como iguales, evitar enfoques (miradas) prolongadas en zonas específicas o equipos médicos de apoyo.
- Evitar considerarlos como dependientes, permitir que se valgan por si solas y expresen sus necesidades o consultas con tranquilidad.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

Para las personas discapacitadas existen diferentes grupos a los que se les debe ofrecer herramientas y atención diferente según su necesidad:

**Usuarios con Discapacidad visual:** El personal de la notaria debe:

- Evitar halar a la persona de su ropa o brazo, orientar a la persona con señales como “al frente suyo, a lado de su mano derecha está el bolígrafo”, y mantenerlo informado en todo momento de lo que se está haciendo.
- Permitir el acompañamiento del perro guía si lo tiene, estar atento si la persona solicita apoyo para desplazarse, puede posar su mano sobre su hombro o brazo.
- Mencionar los documentos que se entreguen, si es dinero especificar el monto.

**Usuarios con sorda ceguera:** El personal de la notaria debe:

- Informar a la persona que se está presente, tocando su hombro.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que prefiere para comunicarse

**Usuarios con discapacidad física o motora:** El personal de la notaria debe:

- Utilice las herramientas y técnicas necesarias para orientar el ingreso, la ubicación y la evacuación del usuario de forma segura.
- No toque o mueva de puesto sus muletas, caminador, bastón pues son su punto de apoyo.

**Usuarios con discapacidad cognitiva:** El personal de la notaria debe:

- Atender la solicitud del usuario y ofrecer respuestas clara apoyándose en imágenes, teniendo en cuenta que el usuario requiere de tiempo para procesar y elaborar sus consultas.

**Usuarios con discapacidad mental:** El personal de la notaria debe:

- Evitar críticas o discusiones, brindar información clara, confirmar que la información fue entendida, tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

**Usuarios de talla baja:** El personal de la notaria debe:

- Atender al usuario como a cualquier adulto, teniendo en cuenta ofrecerle un espacio adecuado con una altura acorde para hablarle.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

**Usuarios con discapacidad intelectual:** El personal de la notaria debe:

- No apresure le paso, comuníquese de forma clara y sencilla con el usuario y su acompañante, demuestre disposición para atender sus necesidades y resolverlas.

## 2. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

La comunicación telefónica se constituye cuando, el usuario llama a las líneas habilitadas en la Notaria para la responder consultas o recibir solicitudes, quejas, reclamos o recomendaciones, o cuando el personal de la notaria se comunica con el cliente para informarle sobre el proceso en curso.

Es importante tener en cuenta, que la comunicación telefónica es más sensible que la presencial, por lo tanto el personal debe:

- Responder y saludar de forma amable, indicando nombre de la empresa y personal con nombre completo que atiende la llamada, y ponerse a disposición del usuario.

Ej: Buenos días, Notaria Versalles Valle, Habla Nombre de Funcionario, ¿En qué epodo ayudarle?

- No haga esperar al usuario, responda la consulta de forma clara, explicando al usuario que debe hacer, proceso, asistencia, envío de documentos etc. Si no tiene respuesta a la consulta, direccione a quien pueda resolverla o explique al cliente por que no puede ayudarlo.
- Elija las palabras correctas para explicar su consulta, mida la intensidad de la voz, pronuncie correctamente, muéstrese dispuesto y servicial, involúcrese activamente a la comunicación.
- Termine la comunicación con amabilidad, dejando una imagen positiva de la Notaria y la satisfacción de que hizo todo lo posible por satisfacer la necesidad del usuario.

## 3. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

La atención virtual se constituye cuando las consultas, solicitudes, quejas reclamos o recomendaciones, son recibidas por correo, whats app o portal de PQRS de la plataforma virtual. Estas deben ser atendidas en el menor tiempo posible, ofreciendo una respuesta clara y amable, cumpliendo los protocolos establecidos para cada caso en el correo electrónico y cumpliendo los pasos de la comunicación telefónica constituyendo está a formato escrito.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

## MAPA DE ATENCION AL USUARIO

### NOTARIA UNICA DE VERSALLES VALLE DEL CAUCA

Para todo usuario, cliente de la notaria de Versalles Valle, se ofrece el siguiente mapa de atención.

