



**NOTARIA 77 DE BOGOTÁ
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Versión 1

Vigencia a partir del 8
de Febrero de 2021

Pág 1

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- RESPETUOSO
- AMABLE
- CONFIABLE
- EMPÁTICO
- INCLUYENTE
- OPORTUNO
- EFECTIVO
- INNOVADOR
- CALIDAD

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- ✓ PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y OBTENER RESPUESTA OPORTUNA
- ✓ SER TRATADO CON RESPETO
- ✓ RECIBIR ATENCIÓN PREFERENCIAL SI SE TRATA DE PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL
- ✓ EXIGIR CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO NOTARIAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY Y LOS REGLAMENTOS.

DEBERES DE LOS USUARIOS


- ❖ ACATAR LA CONSTITUCIÓN, LA LEY Y LOS REGLAMENTOS
- ❖ OBRAR DE BUENA FE
- ❖ TRATAR DE FORMA RESPETUOSA Y CONSIDERADA A LOS FUNCIONARIOS Y AL NOTARIO.
- ❖ RESPETAR LOS TURNOS DE ATENCIÓN
- ❖ ABSTENERSE DE HACER AFIRMACIONES TEMERARIAS Y/O FALSAS
- ❖ ABSTENERSE DE OCULTAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- ❖ ABSTENERSE DE PRESENTAR DOCUMENTACIÓN FALSA.

DEBERES DEL NOTARIO Y FUNCIONARIOS CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO

- ✓ DAR TRATO RESPETUOSO Y CONSIDERADO A TODAS LAS PERSONAS
- ✓ PRESTAR EL SERVICIO AL PÚBLICO COMO MÍNIMO DURANTE 40 HORAS SEMANALES
- ✓ CUMPLIR LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- ✓ ESTABLECER UN MECANISMO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
- ✓ HABILITAR ESPACIOS IDONEOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- ✓ TODOS LOS DEMÁS QUE SEÑALEN LA CONSTITUCIÓN, LA LEY Y LOS REGLAMENTOS

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- PRESENCIAL. Avenida carrera 19 # 138 – 14 Bogotá
- TELEFÓNICA: (57)6019312482 Y 6019299719.
- VIRTUAL: Correo electrónico setentavsietebogotá@supernotariado.gov.co

	NOTARIA 77 DE BOGOTA PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO		
	Versión 1	Vigencia a partir del 8 de Febrero de 2021	Pág 2

PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA

La Notaría 77 de Bogotá, cuenta con un conmutador y extensiones, así como teléfono celular.

Los teléfonos deben contestarse de forma inmediata, aplicando las siguientes normas:

- Todos los funcionarios de la Notaría 77 de Bogotá, deben estar en capacidad de dar una orientación primaria a los usuarios que se comunican telefónicamente con la Notaría.
- Conocer las funciones del teléfono
- Contar con directorio de extensiones y funciones
- El saludo debe ser respetuoso, cálido, indicando el nombre de la Notaría. Ejemplo. Notaría 77 buenos días. En que le puedo colaborar?.
- Si se direcciona la llamada, se debe informar la extensión al usuario.
- Si la solicitud del usuario no tiene respuesta inmediata, informar claramente la razón de la demora.
- Asegurarse que el usuario entendió la información.

PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

- Todos los funcionarios de la Notaría 77 de Bogotá, deben estar en capacidad de dar una orientación primaria a los usuarios que se presentan en las instalaciones de la Notaría.
- Todo funcionario debe estar en capacidad y obligación de atender en el primer momento al usuario, indagar sus necesidades e inquietudes para proceder a ubicarlo en el área respectiva.

En general para la atención presencial a usuarios debemos:

- ✓ Evitar tratar temas de manejo interno en presencia de usuarios.
- ✓ Evitar hacer llamados de atención al personal frente a los usuarios
- ✓ Evitar el consumo de alimentos en presencia del usuario.
- ✓ Saludar, agradecer y despedirnos.
- ✓ Iniciar la atención haciendo contacto visual y saludar de inmediato de forma cordial
- ✓ Indagar el trámite requerido para ubicar al usuario con el funcionario responsable
- ✓ Prestar atención al Usuario
- ✓ NO usar celular mientras atendemos público.
- ✓ Establecer contacto visual y evitar gestos desagradables o burla.
- ✓ Ofrecer información general de trámite, tiempos y pasos para que el usuario tenga claridad.
- ✓ No tutear al usuario.
- ✓ Escuchar al usuario sin interrumpir y tomar nota si es necesario.
- ✓ Hablar en un tono respetuoso, sin gritar, y menos, regañar al usuario
- ✓ Mantener el puesto de trabajo ordenado, limpio, organizado para proyectar la mejor imagen.
- ✓ Mantener una buena presentación personal.
- ✓ Dar información de forma, corta, clara y completa para evitar reprocesos.
- ✓ Ser claros con los términos que se informan para evitar incumplimientos y quejas.
- ✓ Atender de forma estricta las citas asignadas para realización del trámite.

PROTOCOLO DE ATENCION DE PETICIONES, QUIEJAS Y RECLAMOS

Si el usuario requiere presentar una queja de forma presencial, debemos:

- ✓ Direcccionar al usuario al encargado de peticiones, quejas y reclamos, que en la actualidad es la ingeniera Silvia Rubio Pinto.
- ✓ Escuchar la petición o queja con atención
- ✓ Formular preguntas para comprender la insatisfacción
- ✓ Ubicar el caso o proceso, verificar su estado, y procurar dar una respuesta inmediata. Si no es posible una respuesta inmediata al usuario, indicarle la fecha en que obtendrá respuesta.
- ✓ Informar al notario respecto a la presentación de la queja.
- ✓ La queja puede ser verbal o escrita.
- ✓ Vigilar que el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, se encuentres en óptimas condiciones.



**NOTARIA 77 DE BOGOTÁ
PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO**

Versión 1

Vigencia a partir del 8
de Febrero de 2021

Pág 3

- ✓ Recoger las quejas depositadas en el buzón y darle trámite inmediato.
- ✓ Dar respuesta al ciudadano.
- ✓

PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

La Notaría 77 de Bogotá, cuenta con la página WEB <https://notaria77bogota.com.co/> y a través de ella se puede presentar PQRS.

Correo electrónico: setentaysietebogota@supernotariado.gov.co

El correo electrónico NO debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas, o distribuir mensajes ajenos a la prestación del servicio o que afecten la entidad.

Se debe responder mensajes que lleguen al correo institucional.

Responder dentro de los términos de respuesta a peticiones, en forma clara y concreta.

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO CON NECESIDADES ESPECIALES

ATENCION PREFERENCIAL

La Notaría 77 de Bogotá, cuenta con una ventanilla de atención preferencial destinada a usuarios especialmente protegidos por la ley, tales como adultos mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condiciones de discapacidad y baja talla.

✓ **ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS**

Se les indaga por el trámite a realizar o información que requieren para orientarlos y ubicarlos en la ventanilla de atención preferencial. Dentro de este grupo, la atención será por orden de llegada.

✓ **NINOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Esta población puede presentar solicitudes, quejas y reclamos, sobre asuntos que sean de su interés particular. Se deben atender teniendo prelación de turno, escucharlos y orientarlos guardando la respectiva reserva. Se deben llamar por su nombre y con un lenguaje acorde a su edad.

✓ **PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**


Conocer e identificar en lo posible los diferentes tipos de discapacidad, tratarlos conforme a su edad, identificar actividades físicas que pueden realizar para dar atención ajustada a su situación, así:

VISUAL: Si tiene perro guía no separarlo de él. Indicarle de viva voz donde están cada uno de los espacios o elementos. Ejemplo: caja, bolígrafo, puerta. No halar del brazo o ropa. Informarle los pasos que se van agorando en el trámite. Ser claro e indicar qué documentos, dinero y demás se le entregan e informar cuando finalice el trámite y en que momento se deja sola. Hacerle lectura a los documentos en voz alta y clara, dando las explicaciones pertinentes.

AUDITIVA, SORDA O HIPOACUSTICA. Hablarle de frente, articulando pausada y claramente las palabras pero sin exagerar en los gestos y el tono adecuado a las circunstancias, no taparse la boca, ni voltear la cara, repetir si es necesario o escribir de forma breve. En caso de requerirse intérprete hacer uso del convenio con la Unión de Notariado Colombiano.

SORDOCEGUERA: Informar que se está presente para atender, tocando sumamente su hombro, si conserva la visión dirigirse directamente frente a sus ojos para que conserve un campo visual. Si tiene audifono ubicarse hacia su lado, atender la información del acompañante frente a preferencias de comunicación y/o necesidades de lenguaje de braille.

FISICA O MOTORA. Ayudar a su desplazamiento en caso de ser necesario. No tocar o quitar sus instrumentos de ayuda: Caminador, bastón, muletas o tropezar y empujar la silla e ruedas. Ubicar frente a ella y facilitarle soportes para escribir o leer los documentos.

	NOTARIA 77 DE BOGOTA PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO		
	Versión 1	Vigencia a partir del 8 de Febrero de 2021	Pág 4

COGNITIVA: La información debe darse con palabras claras, mensajes cortos y concretos y de forma visual. Usar tono de voz suave, estar atentos y pacientes a escuchar pues puede requerir que hablemos más pausado o tomar más tiempo para comprender y asimilar la información que le estamos dando.

COGNITIVA O PSICOLOGICA: Al igual que la anterior debemos expresarnos de forma corta y pausada, con paciencia y dedicación para que el usuario tenga tiempo de comprensión, evitar tonos altos o gestos bruscos que alteren, críticas o discusiones que le generen malestar.

PERSONAS DE TALLA BAJA: Indagar el trámite requerido y buscar la mejor ubicación para que sea adecuadamente atendido de forma cómoda y con respecto, sin usar lenguaje verbal, corporal o gesticular infantil o burlesco.+

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD: Desplazadas por la violencia, víctimas de conflicto armado, interno o en situación de pobreza extrema, atender y escuchar de forma atenta, respetuosa y sin prevención dignificándolas con nuestro trato sin juzgarlo por su lenguaje o vestimenta.

GRUPOS ETNICOS: Identificar si el usuario se comunica en español, o necesita interprete, para solicitar ayuda si es del caso. Ser claros concisos y ponernos en contexto de sus costumbres, usos, etc.

Algunos aportes de este manual fueron tomados de la cartilla de atención al usuario de la Notaria 37 de Bogotá. la que tiene como soporte jurídico:

- La Constitución Política
- Protocolos de atención de servicio al ciudadano PNSC y CONPES No. 3640 de 2010.
- Norma técnica NTCGO 1000:2009 y Norma Técnica NTC –ISO 9001 – 2008.
- Estatuto Notarial.
- Ley 1437 de 2011