**PROTOCOLO DE ATENCIÓN**

**Objetivo**

Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia presentados por los usuarios, que estén   relacionados con los servicios que presta la Notaria, con el fin de tomar, de manera oportuna, acciones correctivas o de mejoramiento, y fortalecer así los diferentes procesos notariales.

**Alcance**

Inicia cuando el cliente presenta su petición, queja, reclamo y sugerencia en las ventanillas de la sala de atención al usuario, el trámite y solución de cada una, y termina con el cierre del caso dentro del tiempo legalmente establecido.

**Definiciones**

* **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
* **Partes interesadas:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.
* **Corrección:** Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.
* **Peticiones:** Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial.
* **Queja:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o no cumplimiento de la oferta de servicios.
* **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de la inconformidad y se tome una decisión.
* **Reconocimiento:** Es el que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.
* **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
* **Solicitud de información:** Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.
* **Sugerencias:** Necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la Institución. Se atienden requerimientos o consultas sobre información y publicidad de los diferentes servicios; orientaciones para ubicar Información Institucional, bien sea, académica o administrativa o para contactar áreas de trabajo organizacional.

**ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

* **Respetuoso**

Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

* **Amable**

**C**ortés pero también sincero.

* **Confiable**

De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

* **Empático**

El funcionario percibe lo que el suscriptor y/o usuario siente y se pone en su lugar.

* **Incluyente**

De calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.

* **Oportuno**

En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

* **Efectivo**

Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar a los usuarios e interpretar bien sus necesidades.

Los usuarios necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé…”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí…” son vistas por los usuarios como un mal servicio. Lo funcionarios de la Notaria deben:

* Informarse sobre los formatos de atención definidos por la Notaria para responder las peticiones ciudadanas.
* Conocer los trámites y servicios que presta la Notaria que pueden afectar la atención durante su turno.
* Seguir el procedimiento con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo al Asesor Jurídico y/o al Notario para que resuelva de fondo.

Por último, un funcionario de la empresa en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio a los usuarios. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, puede conllevar a una responsabilidad penal y disciplinaria.

**ACTITUD**

Se espera de los funcionarios que atienden a los usuarios una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el funcionario debe:

* Anticipar y satisfacer las necesidades de los usuarios.
* 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 a los usuarios una experiencia de buen servicio.

El usuario se llevará una buena impresión si el funcionario:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a la secretaria General, Asesor jurídico o al Notario y cederle el manejo de la situación.

**ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS**

En muchas ocasiones llegan a las Notarías usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos 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: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
* No perder el control; si el funcionario 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.
* Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
* Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
* Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

**LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

* El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses 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 usuario 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.
* Para dirigirse al usuario debe encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
* Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

**CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA**

No siempre se puede dar al usuario la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

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

**ATENCIÓN DE RECLAMOS**

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

**CANAL PRESENCIAL O CICLO DE ATENCIÓN**

Este es un canal en el que los usuarios y funcionarios interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el servicio notarial.

* **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al funcionario 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 usuario; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indispone al usuario, 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.
* **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. 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 usuario 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:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

**Acciones de anticipación**

**Funcionarios de ventanilla**

Los funcionarios de ventanilla interactúan en diferentes momentos con el usuario; en cada uno de estos momentos les 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 usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

**En el desarrollo del servicio**

* Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
* Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere…”.
* Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

**Retiro del puesto de trabajo**

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para:

* Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
* Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
* Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

**Otro punto de servicio**

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el funcionario debe:

* Explicarle al usuario 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, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del funcionario que lo atenderá.
* Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del funcionario que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario.

**Solicitud de servicio demorada**

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

* Explicarle al usuario 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 usuario 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.

**CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL O CICLO DE SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO**

**Recomendaciones generales**

* El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
* El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
* Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

**Acciones de anticipación**

* Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
* Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
* Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al usuario.

**En el desarrollo del servicio**

* Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
* En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
* En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
* Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe in- necesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
* Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.
* Escribir siempre en un tono impersonal.
* Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
* Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.
* Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara y precisa.
* Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
* Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

**En la finalización del servicio**

* El funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
* Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

**ADMINISTRACIÓN DE PQR**

La administración de las quejas, reclamos y sugerencias se desarrolla principalmente a través de las Oficinas de Atención al Usuario y la División de PQRS, las cuales se constituyen con una prestación del servicio con excelencia para el fortalecimiento de los mecanismos de participación y control ciudadano.

**Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

* **Personal:**Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante las ventanillas de Atención al Usuario. El funcionario diligencia el formato de PQR, detallando las observaciones que manifiesta el usuario. (asunto de la petición, datos del peticionario).
* **Escrito:**Refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; En caso de que un requerimiento por modalidad verbal amerite ser realizado por escrito se diligencia el formato de presentación de peticiones, donde el usuario describe el objeto de la petición.
* **Web:**En el formulario dispuesto en la sección de PQRS de la página [web](http://www.notaria1neiva.com.co/)
* **Correo electrónico:**Todas aquellas que sean remitidas a la cuenta de correo electrónica de la notaria.

**Término de que dispone la Notaria para dar respuesta a las PQRS**

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 se establece:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo.