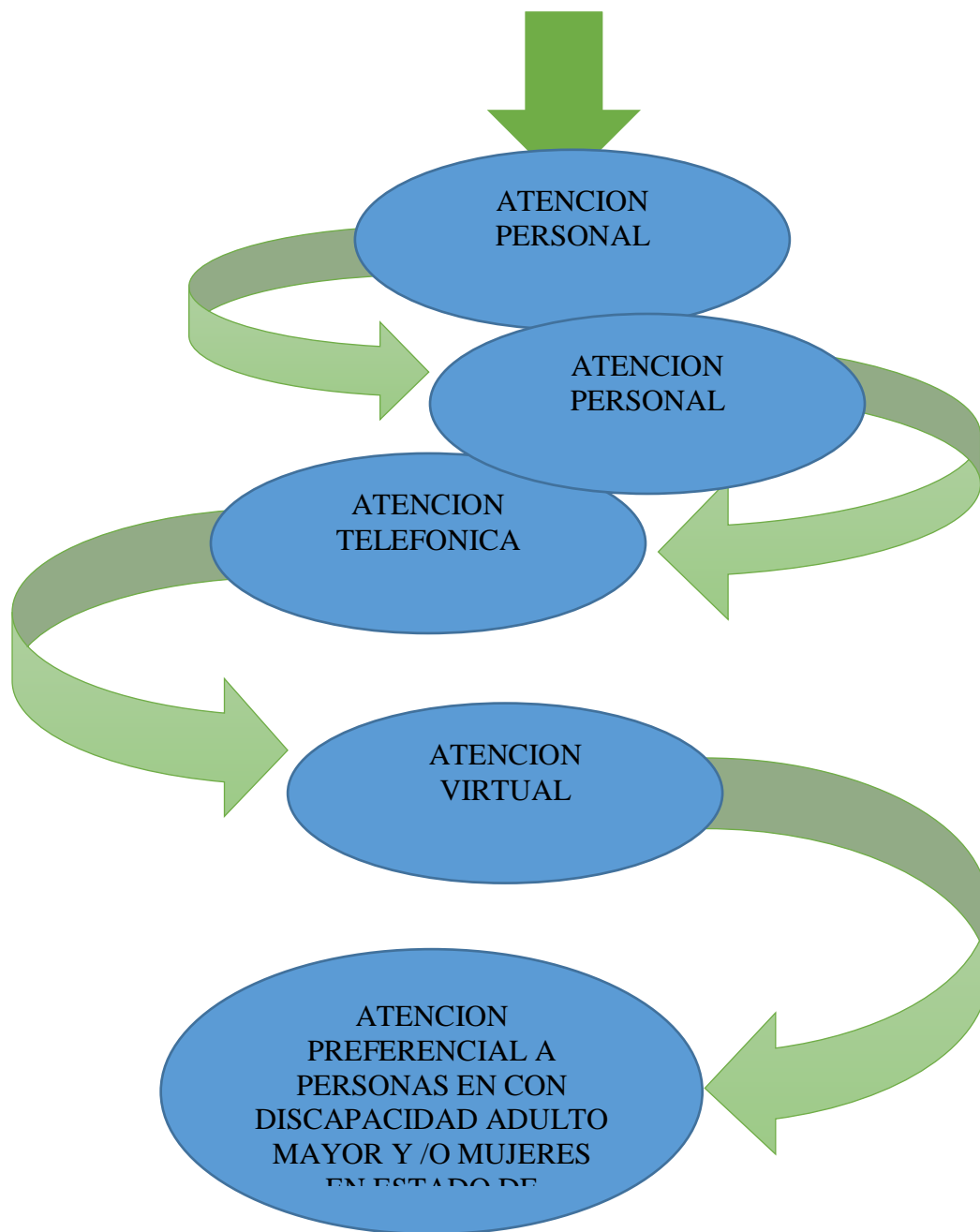


## Protocolo de atención



## INTRODUCCIÓN

Este Manual de Atención al Usuario, tiene como objetivo presentar los criterios de los servicios que ofrece la **NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES**, los cuales han de ser prestados con aplicación de los principios de eficacia y eficiencia con orientación a la excelencia y calidad.

## OBJETIVOS

1. Proporcionar un servicio dentro del marco de la fe pública
2. Instituir criterios y procedimientos dirigidos a garantizar una excelente prestación del servicio notarial a los usuarios que soliciten de nuestros servicios.

## RESPONSABLES:

Este manual está dirigido a todos empleados y contratistas de la **NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES**, responsables del servicio y la atención al usuario.

## ALCANCE:

Una vez se tenga contacto con el ciudadano, ha de direccionarse al área encargada del servicio, ya sea autenticaciones, registro civil, copias protocolo, declaraciones extra juicio, facturación, radicación sistema REL, extensión de escrituras públicas, pre-apostille, VUR; hasta la entrega del servicio o la respuesta de fondo al usuario en términos de oportunidad y eficiencia.

## DEFINICIONES Y TERMINOS

**Usuario=Persona que solicita y a quien va dirigido el servicio Notarial**  
**Autenticación=Es cuando el Notario da testimonio escrito sobre hechos percibidos por él, en ejercicio de su función.**

**Registro Civil=El registro civil es el instrumento, tanto legal como administrativo, por medio del cual el Estado reconoce los derechos y los deberes de los colombianos frente a la sociedad y la familia**

**Copias de Protocolo=Expedición total o parcial de las escrituras públicas y de los documentos que reposan en el archivo de la notaría, por medio de la transcripción literal de unas y otros, o de su reproducción mecánica.**

**Escritura Pública=La escritura pública es el instrumento que contiene declaraciones de actos jurídicos, emitidas ante el notario, con los requisitos previstos en la ley y que se incorpora al protocolo.**

**Factura=Cuenta en la que se detallan los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a Quien debe pagarla.**

**MISIÓN=Proporcionar un servicio dentro del marco de la fe pública, propiciando un ambiente mediador facilitando la proximidad de las partes en virtud de la norma, para así, lograr los fines legales y requerimientos que los usuarios se proponen alcanzar.**

**VISIÓN=Afianzar la fe en el Derecho Notarial ofreciendo un servicio eficaz y eficiente con excelencia y calidad, proveer. un acompañamiento idóneo con seguridad jurídica a solicitud del interesado forjando confianza en el servicio público.**

**DEBER=Nuestro deber es lograr la. excelencia en el servicio, el trato excelente, cercano y cordial con los usuarios s y colaboradores**

## VALORES INSTITUCIONALES

El notario es el profesional en derecho encargado de recibir, interpretar y darle forma legal a la voluntad de las partes, autorizando instrumentos públicos otorgados por ellas para tal fin, confiriéndoles

autenticidad, guarda los originales y expide copias dando fe de su contenido.

## PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

### 1. Comunicación efectiva y respetuosa

Establecer una comunicación clara con los usuarios y dirigirse a ellos siempre con respeto.

### 2. Actitud

Mostrar una actitud positiva y profesional que otorgue confianza durante la interacción con el usuario.

### 3. Honestidad

Proporcionar al usuario un ambiente de honestidad, como factor principal del servicio prestado.

### 4. Responsabilidad

Cumplir con la confianza depositada por el usuario, siendo eficaz y cumplidor de los objetivos del servicio notarial.

### 5. Confianza

Generar confianza con el usuario del servicio notarial.

### 6. Empatía

Generar una conexión favorable, de confianza y orientación al usuario en los requerimientos o servicios que este solicite.

**DERECHO DE LOS CIUDADANOS** Los ciudadanos tienen derecho a: Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado

- A recibir 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 Personas en Situación de Discapacidad, 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 empleados y/o contratistas y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas ante actuaciones privadas y/o administrativas en la cual tengan interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por el ente competente para decidir y se informe al interesado sobre el resultado o la actuación a la que haya lugar.

## SON DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos deben:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los empleados, contratistas o notario.

## ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

### **Oportunidad**

El servicio notarial se ha de ejecutar dentro del plazo propuesto por el usuario, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos de ley y respetando los términos necesarios para cumplir con el control de legalidad que sea sometido el servicio requerido y/o acto notarial a elaborar.

### **Confiabilidad**

El servicio notarial prestado debe ser diligente, preciso, seguro, legal y veraz, con observancia de la normas vigentes, vigilando la legalidad de las declaraciones y actuaciones que se lleven a cabo, previniendo la nulidad absoluta.

### **Protocolo de Atención Personal:**

La Notaría primera del circulo de Tuquerres ubicada en la Carrera 14- No 16-23 barrio Centro

El suscrito notario, instruyó en sus empleados las siguientes pautas de protocolo:

1. Mirar al usuario desde el momento en que se acerque a la sede notarial y saludarlo.
2. Dar una atención prioritaria a aquellas personas o usuarios que la requiera de forma amable y efectiva, atendiendo la instrucción de no conversar con sus compañeros de oficina, ni hablar por teléfono mientras se esté prestando el
3. servicio, a la vez que no hará esperar al usuario por atender asuntos ajenos a los pedidos por el usuario.
4. Hablar en un tono moderado, audible y modulando bien, es de resaltar que ha de mirarse en todo momento al interlocutor.

5. Omitir el uso de palabras o muletillas y en lo posible dirigirse al usuario con respeto y haciendo uso de los vocablos "Señor(a) o señorita"
6. Ofrecer una sonrisa amable de vez en cuando.
7. Brindar en todo momento una información clara y relacionada con el servicio que el usuario requiere.
8. No hablar, ni textear por celular mientras se atiende al usuario.
9. Al concluir el servicio ha de preguntarle al usuario si hay algo más en lo que le pueda ayudar
10. No olvidar despedirse cordialmente.

### **Factores de la atención presencial:**

1. Manejar el tono de voz: Se ha de vocalizar de forma clara para que el mensaje sea entendible.
2. Presentación personal, los empleados de la **NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES**, tendrán cuidado de su aspecto físico y mostrarán la imagen corporativa de la Institución.
3. Expresividad los empleados de la NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES tendrán en cuenta la importancia de mirar al usuario, mostrando interés, con una actitud de escucha y reflejando seguridad en la información que se está suministrando.
4. Puesto de trabajo: los empleados de la NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES deberán ser diligentes, tener cuidado y salvaguardar la apariencia del puesto de trabajo. Igualmente, han de tener un puesto ordenado, sin señales de desorden o descuido, para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al usuario



## Protocolo para la atención telefónica

El teléfono es el medio logístico puesto a disposición por la NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES, para el desarrollo del trabajo y el recibo de llamadas de los usuarios que requieran información, presenten peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. Así mismo, la atención telefónica es una herramienta que permite mostrar la imagen de la Notaría ante la Ciudadanía. Canal Telefónico: +57 60 7280863

El suscrito notario primero, instruyó en sus empleados las siguientes pautas de protocolo sobre la atención del canal telefónico, instruyendo que:

1. El teléfonos de la Notaría deben ser contestado de manera rápida, de manera calurosa, cordial y de forma educada.
2. Es preciso que el empleado que atiende el teléfono hable con claridad, buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
3. Igualmente, el empleado deberá escuchar de manera atenta y brindar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.
4. El empleado ha de preguntar al usuario si desea esperar en la línea, si es el caso, así mismo ha de explicar la razón de la espera, sin olvidar que este se encuentra en la línea, razón por la cual ha de retomar la llamada cada cierto tiempo para explicar en que va el requerimiento.
5. El empleado ante la necesidad de transferir la llamada, ha de explicar al usuario que debe transferir su llamada a otra área o persona
6. El empleado no debe hacer uso o tratar temas personales por medio de la línea telefónica de la Notaría.

## Atención virtual

La implementación de estrategias y/o medios de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC - permite un contacto constante, real y personalizado con los usuarios.

Con el fin de ofrecer una oportuna y eficaz respuesta a la ciudadanía la NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE TUQUERRES, ha dispuesto del uso del buzón electrónico a través de su página <https://notaria1tuquerres.com.co/pqrsd/> o su correo institucional [primeratuquerres@supernotariado.gov.co](mailto:primeratuquerres@supernotariado.gov.co) para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones que ingresan por este canal.

El suscrito notario primero, instruyó en sus empleados las siguientes pautas de protocolo sobre la atención del usuario:

- 1 . Definir el tema del mensaje con claridad y brevedad en el campo "Asunto".
2. Designar al destinatario principal de la comunicación.
3. Evidenciar al momento de responder un mensaje si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo deben recibir o conocer la respuesta.
4. Escribir los mensajes siempre en un tono impersonal, ser conciso, redactando oraciones cortas y precisas, no hacer uso de mayúsculas sostenidas, negrilla ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
5. El empleado ha de 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..

6. Una vez que se tenga conocimiento del mensaje y de la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones, vigilar la ortografía, comunicarse a través de frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación, responder dentro un término de tiempo razonable

## **Protocolo para la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo.**

El empleado debe considerar la aplicación de un trato preferente aquellos usuarios del servicio que los requieran, como lo son las personas con movilidad reducida, discapacidades físicas, visuales, auditivas, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo y víctimas del conflicto armado.

Es así que el suscrito notario Primero del círculo de Tuquerres, instruyó en sus empleados las siguientes pautas para aplicar el siguiente protocolo:

1. Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos la prestación del servicio; si es una persona en silla de ruedas ha de prestársele el servicio en el área destinada para ellos.

2.El empleado, ha de desplegar inmediatamente la red de atención que requiere el usuario para que se le atienda en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

El presente protocolo es emitido por el notario primero del circulo de Tuquerres el dia 20 de septiembre de 2022

**HECTOR EDMUNDO BASTIDAS IBARRA.**  
Notario Primero de Tuquerres.