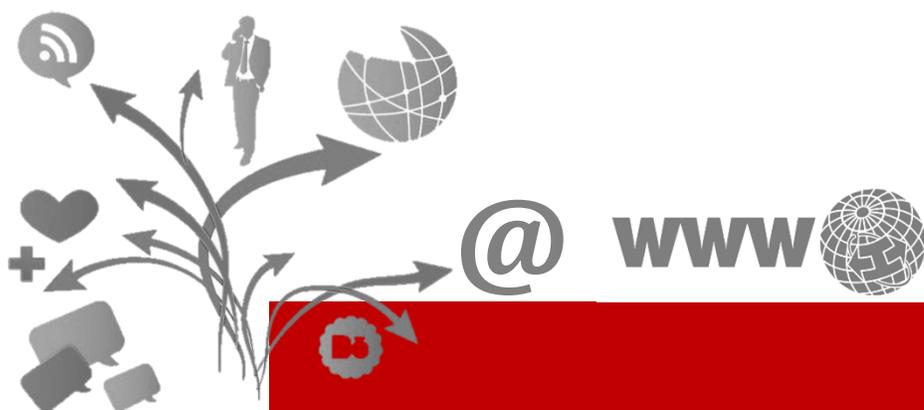


SNR

SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO

La guarda de la fe pública



PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Jorge Enrique Vélez García
Superintendente de Notariado y Registro

María Isabel Ortega Saurith
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Juan Carlos Torres
Coordinador Grupo Meci-Calidad

EQUIPO DE TRABAJO

Nelly Esperanza Álvarez
Coordinadora Grupo de Atención al ciudadano

Mónica Niño Reyes
Contratista

Bogotá, Agosto 2014

Presentación

La Superintendencia de Notariado y Registro ha implementado el Sistema Integrado de Gestión (SIG) con el objetivo de ir cada día en la mejora continua a satisfacer al ciudadano interno y externo, que solicitan los servicios públicos esenciales de Notariado y de Registro.

Este sistema integrado se compone de: El Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC-GP 1000: 2009, el Modelo Estándar de Control Interno- MECI 1000:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

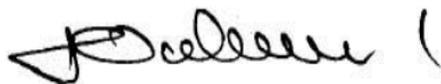
El Gobierno Nacional continua impulsando el Programa de Renovación de la Administración Pública “PRAP”, y como Superintendente de Notariado y Registro quiero expresar mi apoyo a la política de gobierno para ir en busca de nuevas estrategias con el apoyo interinstitucional de los servidores públicos que hacen parte de esta Entidad, para consolidar y contribuir en generar confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Institución que represento.

Debo solicitar a los servidores públicos que componen esta entidad, así como a los señores Notarios y Registradores de Instrumentos Públicos, para que entre todos, busquemos fortalecer directamente ante el ciudadano la confianza, eficiencia, eficacia y efectividad de la prestación de los servicios públicos de notariado y Registro, por ello los Insto a todos ustedes a apoyar al Gobierno Nacional para lograr nuestro nuevo eslogan ante el ciudadano ¡ayúdenos a mejorar buscando la excelencia!

Con esta cartilla de Protocolo de Cultura del Servicio y Atención al ciudadano, queremos desarrollar los principios y oferta de valores que deben estar presentes en todos los contactos con los ciudadanos internos y externos que tiene la Superintendencia de Notariado y Registro, bajo el enfoque de la calidad, la excelencia y la calidez.

Está diseñada para brindar a todos los colaboradores de la SNR, un marco de referencia para guiar la atención ofrecida a los ciudadanos, que inspire a cada uno de ustedes para aplicar el protocolo, que constituye los atributos del *buen servicio, que culmina con la excelencia del mismo, lo que traducirá en ciudadanos encantados con sus necesidades satisfechas.*

Hasta pronto y adelante hacia la eficiencia, eficacia y efectividad de nuestros servicios!



JORGE ENRIQUE VÉLEZ GARCÍA
Superintendente de Notariado y Registro.

1. Introducción

La política de Buen Gobierno tiene como objetivo generar confianza en los ciudadanos frente a las instituciones y sus servidores públicos. El ciudadano es el eje de la Administración Pública y el Estado debe estar al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta premisa, la Superintendencia de Notariado y Registro orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, productos y servicios para que cumplan con los requisitos y expectativas de los colombianos.

Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la entidad a nivel nacional y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, y asimismo extenderlo a todos los funcionarios y/o servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

El presente instrumento se construyó con base en los lineamientos establecidos en el documento de trabajo – borrador “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Programa de Renovación de la Administración Pública Departamento Nacional de Planeación 2012”

La Secretaría General de la Superintendencia de Notariado y Registro, como dependencia rectora de los procesos de capacitación y atención al ciudadano, propenderá porque los servidores públicos conozcan el contenido de este protocolo y los libretos a adoptar para atender los diferentes canales de atención.

Finalmente, queremos agradecer al Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, quien con su documento de trabajo presentó a las entidades de la Administración Pública un punto de partida para que las entidades construyan sus propios protocolos.

2. Conceptos Claves

El servicio, un modelo para vivirlo en la entidad.

Entender las necesidades de los *ciudadanos/clientes* es superar sus expectativas. Un enfoque en el que la alta dirección de la entidad tiene un gran papel, la lidera y la convierte en la estrategia de vida institucional, busca la aceptación y apropiación interna de los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos hacia un excelente servicio.

Es el modelo institucional que posiciona el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyen el recurso más importante, capacitándolos y sensibilizándolos para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano-cliente.

Momentos de verdad

Interacción entre el *ciudadano/cliente* y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa sobre la calidad del mismo.

Sensación o experiencia positiva o negativa que queda a las personas después de haber entrado en contacto con la entidad.

Los momentos de verdad son la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad. Para ello es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada uno de los canales de comunicación institucionales.



Ciclo de servicio

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la administración pública.

Empieza en el primer contacto entre el ciudadano/cliente y la entidad y termina cuando el servicio está completo.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los procedimientos que se siguen en el momento de la prestación del servicio o trámite con sus puntos de control. El propósito es la mejora continua.

La calidad de los momentos de verdad se mide a través de las encuestas de satisfacción, de los resultados de estas encuestas la entidad adopta acciones de mejora correspondientes.

Son los medios, espacios y escenarios a través de los cuales los ciudadanos-clientes interactúan con la SNR para realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y el Estado. A través de estos canales el ciudadano puede presentar peticiones en las distintas modalidades.

✓ Presencial

Espacio físico en el que los *ciudadanos/clientes* interactúan de forma personalizada con la SNR. Este canal está representado por las oficinas de registro de instrumentos públicos, el Grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, las unidades móviles y demás espacios destinados para este fin.



✓ Telefónico

Dispositivo que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Mediante este canal se pueden resolver inquietudes, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia. Este canal puede estar representado por los teléfonos fijos, conmutadores, call center y centros de contacto.

✓ Correo postal

Comunicaciones escritas, en tiempo diferido, a través de las cuales los ciudadanos pueden solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado y requerir servicios.

✓ Virtual

Lo constituyen los medios electrónicos tales como el *chat*, *foro*, *blogs*, *correo electrónico* y *redes sociales* de la institución, entre otros, que permiten la interacción del servidor público con los *ciudadanos/clientes*, mediante el uso de computadores y otros dispositivos. A través de este canal se hacen trámites se prestan servicios, se atienden consultas, y se proporciona información, orientación o asistencia.

Definiciones de PQRDS

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de las entidades públicas, deben atender lo dispuesto en el *artículo 76 de la Ley 1474 de 2011* y el *artículo 14 de la Ley 1437 de 2011*, en cuanto a su tipología y tiempos de respuesta.

Debe haber uniformidad en los conceptos y la clasificación de los requerimientos de los ciudadanos para brindar respuestas efectivas y oportunas.

- *Petición*: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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:

1. Las peticiones de documentos 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.

2. 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.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ✓ **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

3. ¿Quiénes somos?

Con el ánimo de comprender la razón de ser de la Entidad, a continuación mencionamos, ¿quiénes somos como Entidad del Estado?

Naturaleza

La Superintendencia de Notariado y Registro, es una entidad descentralizada, técnica con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho.

Objetivo

La Superintendencia de Notariado y Registro ejerce la orientación, inspección, vigilancia y control de la prestación del servicio público registral y orienta, inspecciona, vigila y controla el servicio público notarial.

Misión

La Superintendencia de Notariado y Registro, como responsable de la guarda de la Fe Pública, garantiza mediante la orientación, inspección, vigilancia y control, seguridad jurídica y administración del servicio público registral inmobiliario; así como la actividad notarial. A partir de la innovación y efectividad en sus procesos y calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Visión

En el 2014 la SNR será una institución modelo en la prestación del servicio público registral y en la Guarda de la Fe Pública. Líder en el proceso de protección, restitución y formalización para que los colombianos recuperen su tierra, con recurso humano calificado y tecnología de punta.

4. Valores Corporativos



5. ¿Qué es el servicio al ciudadano?



Es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En la administración pública entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. *Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.*

El servicio y atención al ciudadano en la Superintendencia de Notariado y Registro está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

6. Atributos del Buen Servicio al Ciudadano

Para que un servicio al ciudadano sea de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos.

Los seis atributos del buen servicio al ciudadano:

• Confiable

Se presta de tal forma que los *ciudadanos/clientes* confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

• Amable

Es la manera respetuosa, gentil y sincera, de brindar el servicio, otorgándole al ciudadano/cliente la importancia que se merece.

• Digno

El servicio se ofrece con respeto y consideración por el ser humano.

• Efectivo

Responde a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

• Oportuno

Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

• Formador de ciudadanos

El buen funcionario informa con claridad a los ciudadanos sobre sus *derechos y deberes* frente a los servicios que brinda la entidad y orienta con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.



7. ¿Cómo podemos prestar un servicio de calidad?

La dedicación y el convencimiento de que el ciudadano es la razón de ser de la administración pública, exige que los servidores públicos atiendan con excelencia a sus ciudadanos/clientes.

Anteriormente, la evaluación de los funcionarios se realizaba con base en su capacidad para ejecutar tareas o recursos y no por la calidad del servicio que prestaba a la ciudadanía.

El Plan de Desarrollo del actual gobierno invierte la tendencia y prioriza el servicio, por esta razón la siguiente premisa **“El estado se debe al ciudadano”**.

Los servidores debemos, con el apoyo de la administración pública, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad
- Reconocer los errores y ofrecer disculpas

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan con la prestación de un servicio enmarcado dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano y con la identificación de sus perfiles, necesidades, expectativas y gustos.

Conociendo a nuestros ciudadanos

La entidad debe reconocer sus clientes misionales. Hay premisas que se deben cumplir en la relación funcionario – ciudadano:

- Tenerlo en cuenta.
- Darle importancia.
- Trato amable y respetuoso
- Atención con calidez y agilidad.
- **Comprender su situación.**
- Orientar con precisión.
- Ofrecer alternativas de solución
- Establecer sus necesidades
- **Conocer su inconformidad con el servicio**

Las expectativas de los ciudadanos

Algunos de los principios básicos que regulan la atención al ciudadano en la SNR son:

- Comprensión de sus necesidades.
- **Eficiencia en la realización del trabajo.**
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- **Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.**
- Respuestas claras y oportunas a sus preguntas y solicitudes.
- **Atención efectiva a las quejas y reclamos.**
- Disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- **Seguimiento al desarrollo de sus trámites.**
- Sinceridad y precisión cuando se informa sobre el estado real de una petición.
- **Orden, respeto y amabilidad en el punto de servicio al ciudadano.**
- Buena presentación personal de quien los atiende.



8. Marco normativo de servicio al ciudadano

La Constitución Política de Colombia preceptúa, como deber inalienable del Estado, asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos que prestan las entidades públicas entre ellas la Superintendencia de Notariado y Registro.

En nuestra carta magna, los artículos 20,123, 209 y 270 señalan la finalidad de la función pública como el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. Estos enunciados se materializan cuando el ciudadano accede a la información y servicios dentro del Estado Social del Derecho.

Constitución Política de Colombia, en su Artículo 2°, hace referencia a los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Marco Normativo

1	Constitución Política de Colombia
2	Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."
3	Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones"
4	Ley 489 de 1998 "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
5	Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"
6	Ley 734 del 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único."
7	Ley 872 del 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
8	Ley 909 de 2004 "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones."
9	Ley 962 del 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
10	Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia."
11	Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
12	Ley 1450 del 2011 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014."
13	Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
14	Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos."

15	Decreto 1538 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones)
16	Decreto 2623 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
17	Decreto 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."
18	Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
19	Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión."
20	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."
21	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 reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
22	Directiva Presidencial 04 2012 "Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública."
23	NTCGP 1000:2009
24	NTC 4140:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores"
25	NTC 4143: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas"
26	NTC 4145:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras"
27	NTC 4201:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas"
28	NTC 4349:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores"

9. Protocolos de cultura del servicio y atención al ciudadano

Objetivo

Brindar a los funcionarios y/o servidores públicos del nivel central de la Superintendencia de Notariado y Registro y las oficinas de registro de instrumentos públicos, según sea el caso, las herramientas adecuadas con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los *ciudadanos/clientes*, superando las expectativas de nuestros peticionarios frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la Entidad por cualquiera de los canales habilitados.

Alcance

Aplica desde el momento en que se tiene el primer encuentro de verdad con el ciudadano cliente recogiendo su trámite, servicio y solicita información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y el Estado y recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la entidad, hasta la entrega de la respuestas al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.

Definición

El protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía. Allí se encuentran plasmados los procedimientos que deben ser socializados e implementados por los servidores públicos de la SNR con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

Finalidad

El presente documento se elaboró con base en las normas que regulan la atención y servicio al ciudadano, que son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos frente a sus clientes externos e internos.

Los protocolos contemplan las premisas esenciales, los postulados generales y las teorías que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica, y virtual (chat y correo electrónico) en la SNR.

Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los servidores públicos de la SNR, quienes por la naturaleza jurídica y objetivos misionales interactúan con los demás miembros de la sociedad y deben enfocar sus esfuerzos a satisfacer un servicio público.

La aplicación del presente documento es de carácter obligatorio en los ámbitos institucionales y cuando se está en representación de la entidad fuera de las instalaciones tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos como al momento de ofrecer los trámites y/o servicios que presta la SNR.

Etapas del protocolo

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos públicos o privados.

La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es al que hacer institucional.

Comprende tres etapas básicas:

- **Apertura**

El saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con los *ciudadanos/clientes*, dar la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará sobre su petición.

- **Análisis y comprensión**

Es el momento en que el servidor público escucha, facilita el espacio para que el ciudadano se “desahogue” y permite su descarga afectiva. Observa, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibe la expresión de las necesidades de la solicitud o petición. *Enfoca* limitando los puntos básicos del asunto, *detalla* las personas involucradas, delimita el tiempo y espacio y mantiene la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el Ciudadano.

- **Intervención y solución**

Sin excepción, el personal de una entidad prestadora de un servicio público, como es el caso de la SNR, debe tener las competencias para atender, orientar, resolver y direccionar los requerimientos de los ciudadanos y la capacidad de manejar los momentos críticos para que la inconformidad de la persona sea resuelta, aun cuando la solicitud no sea competencia de la institución.



10. Protocolo de atención telefónica

Servidor público

Los funcionarios y/o servidores públicos, según el caso, deben tener el conocimiento sobre el uso adecuado del teléfono, como captura, aceptación de la llamada, conferencia y transferencia, entre otros.

Canal de atención

La atención telefónica deberá prestarse en el horario establecido por la entidad. En el caso de la sede central es de 8:00 am a 5:00 pm; en las oficinas de registro regirá el que se haya adoptado por resolución.

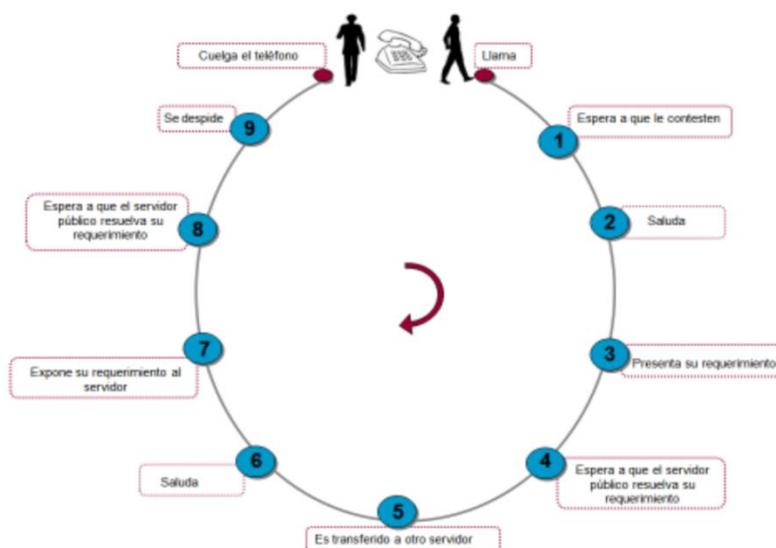
En el GCSA, atiende la línea gratuita 018000911616, dos líneas directas y cinco extensiones.

En las oficinas de registro de instrumentos públicos, el registrador asignará el número de funcionarios que considere pertinente para la atención telefónica.

Debemos tener en cuenta

- De acuerdo con los estándares internacionales, las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- No se deben mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectan una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.
- La atención a través del canal telefónico debe hacerse en jornada continua.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el Grupo de Divulgación difundirá la novedad a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad.

Ciclo de servicio en el PBX de la SNR



Contacto inicial con el *ciudadano/cliente*



- La primera impresión es la que cuenta. El contacto inicial con el ciudadano se da con el saludo. Se hace una presentación con actitud de servicio. Debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle carácter homogéneo al servicio.
- El primer nivel de contacto (teléfono directo) incorporará en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifestará su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, está comunicado con la Superintendencia de Notariado y Registro, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, está comunicado con el Grupo de Cultura y Atención al Ciudadano ¿en qué le puedo servir?

Atención durante el trámite/servicio:



- Mantener el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Utilizar una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repita si es necesario.
- Usar una velocidad en la conversación menor, que la empleada en forma presencial.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa. La actitud también puede ser percibida a través del teléfono
- Mantener la postura corporal relajada y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador en la búsqueda de la información requerida por el ciudadano-cliente.
- Hacer empatía con el *ciudadano/cliente*, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Tratar a las personas como “señor” o “señora” y, en lo posible, llamarlas por su nombre.
- No tutear.
- Ofrecer escucha activa, proporcionar atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demostrar interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del *ciudadano/cliente*.
- No hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- No consumir alimentos o bebidas o masticar chicle.
- Ubicarse en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y se le está escuchando con respeto y atención.
- Esperar a que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta.
- Evitar interrumpirlo y contestarle apresuradamente.

- Establecer como prioridad la atención al *ciudadano/cliente* antes de las distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo y que dispersen la atención.
- Evitar el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con *ciudadanos-clientes* que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano-cliente. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas abiertas y/o generales o cerradas y/o específicas.

Las preguntas abiertas sirven para:

- Establecer necesidades del *ciudadano/cliente*
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos del *ciudadano/cliente*
- Obtener más información.

Preguntas cerradas sirven para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el ciudadano/cliente presente su inconformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.
- Interpretar las objeciones. Ej.: “Si señor, entiendo su posición...”, “comprendo lo que me dice...”, “tiene la razón, que tal si lo solucionamos de esta manera...”.
- Conservar la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.
- Evitar las respuestas con expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el cliente.
- Si el asunto de la petición no es competencia de la SNR, dar traslado a la entidad competente, explicando el por qué no se puede resolver o finalizar la consulta y la razón por la cual lo envía a otra oficina. Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcionar la dirección, horario de atención, documentos que debe presentar y, si es posible, el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.

Llamada en espera



- Evitar en lo posible las llamadas en espera.
- Explicar al *ciudadano/cliente* el por qué se debe poner la llamada en espera. Es importante indicar el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informar al *ciudadano/cliente* que tiene que consultar otra instancia. Si el funcionario estima que el tiempo de espera será largo, dar la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolver la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Si el ciudadano cliente acepta la devolución de la llamada, solicitar su número telefónico y devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano cliente haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicar cómo va la gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

Transferencia de una llamada



- Transferir solo las llamadas que no se está en capacidad de atender.
- Explicar al *ciudadano/cliente* el por qué no se puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y transferir la llamada al siguiente nivel.
- Preguntar al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga. Informar al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso de que la llamada se corte Asegurarse de no colgar hasta que otro servidor público conteste la llamada transferida. Decir a la persona, a quien le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando un funcionario reciba una llamada transferida, debe presentarse, llamar al usuario por su nombre y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

Si el servidor público no puede finalizar la petición por el ciudadano/cliente en la llamada

Exponer al *ciudadano/cliente* las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento. Ofrecer disculpas y alternativas de solución. Informar los procedimientos que se deben seguir, la fecha de respuesta establecida por la ley y el medio a utilizar para entregarla. Preferiblemente seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del *ciudadano-cliente*. Cerciorarse que para el *ciudadano/cliente* es una solución aceptable. Comprometerse con lo que se puede cumplir.

Fin de la atención



Verificar con el *ciudadano/cliente* que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir. Si es preciso, informarle qué sigue en el proceso. Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. Agradecerle por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva a comunicarse con la entidad cuando lo necesite. Permitir al ciudadano colgar primero.

Después de los momentos de verdad

- Dejar por escrito las situaciones no solucionadas, o hacer el registro en los sistemas dispuestos para ello.
- En lo posible hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

Respuesta Inmediata o de primer nivel:

En este canal, y de acuerdo con los parámetros del protocolo se le informará al petionario que le dé unos momentos mientras le da respuesta a su consulta. El servidor público tomará la normatividad vigente, preguntas frecuentes y demás recursos que le permitan atender al ciudadano. Una vez encontrada, leer el fragmento de la respuesta “de manera exacta” al petionario. Registrar y guardar los datos de la persona atendida en el formato base de datos.

Agradecer al petionario por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a ingresar al sitio web de la SNR para cualquier inquietud o información adicional.

Bajo ninguna circunstancia el servidor debe emitir conceptos u opiniones personales.

Respuesta Diferida o de segundo nivel:

Aquellas solicitudes, peticiones y/o consultas que no estén publicadas en los medios de comunicación de la SNR, es decir, aquellas que obedezcan a temas en los que se requiera conceptuar, efectuar estudios o buscar en los archivos físicos, antes de responder, se considerarán como respuestas diferidas o de segundo nivel y deberán ser atendidas por la dependencia competente.

Explicar al *ciudadano/cliente* que, por la complejidad de su petición, se requiere un análisis técnico antes de emitir la solicitud y tendrá que hacerse por escrito, aclarándole que podrá interponerla a través de la página web de la entidad, en la sección del Servicio al Ciudadano, en el link de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Se le explicará al *ciudadano/cliente* los términos de ley para que la entidad responda a su solicitud.

Cerciorarse que esta haya sido una solución aceptable para el *ciudadano/cliente*.

11. Protocolo de atención presencial

Servidor público

- *Presentación personal:* La imagen que se proyecta influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto a la entidad. La presentación personal debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guardar adecuadamente la imagen corporativa, manteniendo el carné institucional en un sitio visible.
- *Expresividad:* El rostro es el primer punto en el que el *ciudadano-cliente* se fija. La expresión facial es relevante. El funcionario debe mostrar una sonrisa no forzada, esto agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. El funcionario debe mirar a los ojos de su interlocutor, demostrar interés y actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que está transmitiendo. El lenguaje gestual, debe estar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.
- *Voz y el lenguaje:* Hay que prestar atención a las palabras que se utilizan cuando se establece comunicación con el ciudadano-cliente. Usar un lenguaje claro dentro del entorno adecuado. El tono de voz es parte importante en la comunicación verbal porque enfatiza la actitud de lo que se desea transmitir. Hay que modular, de acuerdo con las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. El lenguaje debe ser sencillo y cordial para generar empatía y comodidad al ciudadano.
- *Postura:* La expresión corporal puede facilitar el camino para mejorar lo que se desea comunicar. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Las posturas rígidas o forzadas generan distancia.
- *Rapidez / eficiencia:* Evidencia agilidad e interés en resolver la petición del *ciudadano/cliente*.

Lugar donde se ofrece la atención

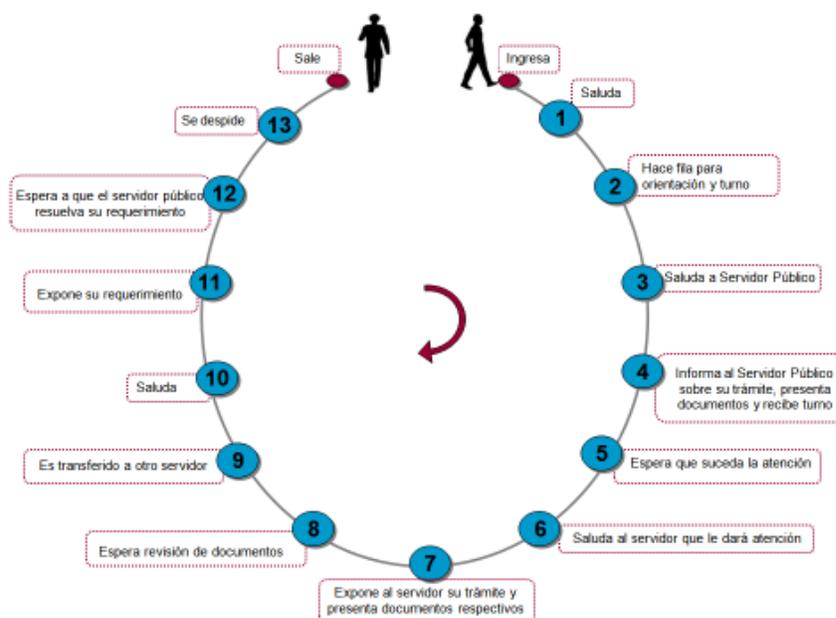
El orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, ofrece sensación de armonía e impacta la percepción del *ciudadano-cliente*. Hay aspectos que se deben tener en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al *ciudadano/cliente*, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verificar el orden y aseo del puesto de trabajo y guardar los elementos personales y aquellos que afecten su estética en un lugar fuera de la vista del *ciudadano/cliente*.
- Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y revisar el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
- Los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas se desarrollan fuera de los puestos de trabajo.
- Archivar los documentos diariamente.

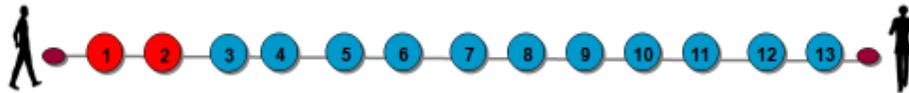
Entorno en los centros de atención

- Los puntos de atención y los respectivos puestos de trabajo deben ser limpios, iluminados señalizados, organizados y conservar la imagen corporativa de la SNR.
- El material informativo y publicitario institucional debe ubicarse de manera organizada y no contaminar visualmente el área de atención.
- Debe haber disponibilidad de baños para el servicio al ciudadano.
- Revise el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es del caso, programe mantenimiento preventivo periódico:

Ciclo de servicio

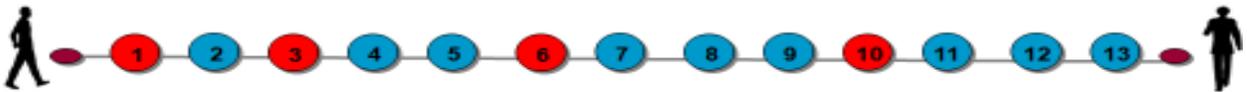


Acciones anticipadas



- El coordinador del Grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano y los registradores de instrumentos públicos organizarán su equipo de trabajo para brindar atención eficiente y ágil al *ciudadano/cliente*.
- En las oficinas de registro de instrumentos públicos en donde hay punto de orientación, el funcionario encargado de direccionar al ciudadano/cliente debe revisar que traiga consigo los documentos necesarios para la realización de su trámite para, posteriormente, direccionarlo a la ventanilla respectiva.
- La información es oficial. Por ello, la orientación debe atender las disposiciones institucionales y las normas vigentes.
- En caso de que un *ciudadano/cliente* no tenga consigo los documentos solicitados para la realización de su trámite, se le debe indicar cuál es la información faltante y los términos de ley e invítelo a que regrese cuando tenga los documentos completos.
- Si el trámite a realizar por el ciudadano/cliente no es de competencia de la entidad, el funcionario deberá indicarle la entidad encargada y su ubicación. En caso de que el ciudadano insista en radicar la petición, se le informará que se le radicará, pero que se enviará a la institución competente.
- Si el ciudadano trae la petición por escrito y manifiesta que desea radicarla, se le informará el procedimiento para hacerlo en la ventanilla correspondiente, en donde el funcionario competente le entregará el número de radicado y le indicará los medios para hacer seguimiento a su petición.
- Priorizar la atención a los discapacitados, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, garantizando el funcionamiento de la ventanilla prioritaria o, en su defecto, el turno preferencial.

Contacto inicial con el ciudadano/cliente:



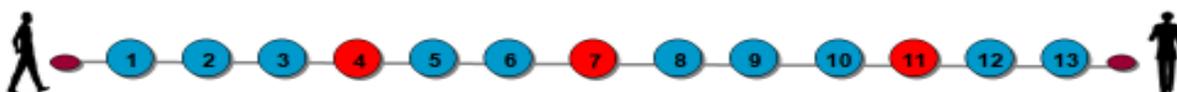
- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo amable con actitud de servicio, haciendo contacto visual. Es preciso decirle al interlocutor “Buenos días/tardes/noches”, presentarse y preguntarle en ¿qué le puedo servir?
- El saludo debe ser uniforme, independientemente del funcionario que reciba al *ciudadano/cliente*, para darle el carácter homogéneo al servicio.
- El Grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano y las oficinas de registro que tengan digiturno deben tener habilitados los módulos para respetar el orden de ingreso. Los demás puntos de atención, deben garantizar el servicio en orden de llegada.
- Cuando el Ciudadano/Cliente manifieste que quiere presentar una queja, ante el GCSAC, el funcionario que lo está atendiendo, le suministra el formato “*QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS-QRD*”, lo orientará sobre cómo diligenciarlo y la ventanilla en donde le recibirán su escrito.

Momentos de espera



- Evitar en lo posible que el ciudadano espere. Explicar al ciudadano-cliente el por qué debe esperar e indicarle el tiempo aproximado de espera.
- Excusarse con el ciudadano por el tiempo de espera.

Atención durante el trámite/servicio:



- Preguntar el nombre del *ciudadano/cliente*, si en el contacto inicial no se pudo precisar, dado que la atención es personalizada
- Al dirigirse al peticionario, anteponer las palabras “señor” o “señora” al nombre, no tutear, no utilizar palabras cariñosas ni discriminatorias: la Constitución Política Colombiana no establece categorías de ciudadanos.
- Ofrecer escucha activa y proporcionar atención exclusiva. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demostrar interés y actitud de atención para identificar y entender las necesidades del ciudadano/cliente.
- La prioridad es la atención al ciudadano-cliente antes de distracciones que provengan de otros servidores o de situaciones que estén sucediendo y dispersen la atención.
- Usar el sentido común.
- Hablar despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural.
- Evitar el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.

Ante situaciones con *ciudadanos/clientes* que se les dificulte expresarse, realizar las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento, formulando preguntas *abiertas* o generales o *cerradas* específicas.

Las preguntas abiertas sirven para:

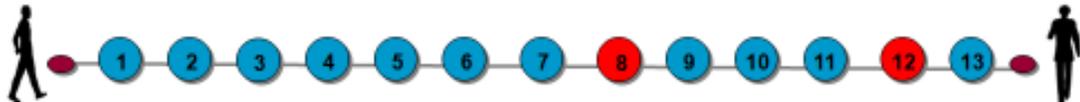
- Establecer necesidades del ciudadano cliente
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos del ciudadano cliente
- Obtener más información.

Preguntas Cerradas sirven para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el ciudadano cliente preste su conformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.

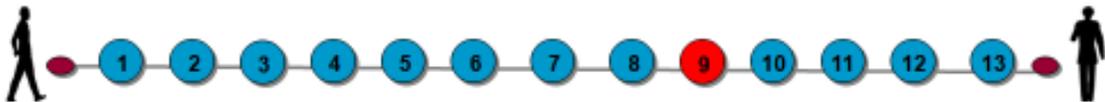
- Interpretar las objeciones. Ejemplo: “Si señor entiendo su posición...”; “comprendo lo que me dice...”; “tiene la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- Mantener la postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados.
- Tener seguridad y calma ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el *ciudadano/cliente*.
- Abstenerse de comer, beber alimentos o masticar chicle.

Retiro del puesto de trabajo



- Explicar al ciudadano-cliente el por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- En las oficinas con digiturno, el aviso correspondiente al puesto de trabajo debe indicar que se encuentra cerrado.

Trámite o solicitud culmina en otra dependencia u oficina



- Explicar el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual se envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcionar en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos a presentar, y, de ser posible el teléfono o correo electrónico del funcionario que lo atenderá.
- Cuando se transfiera la atención a otro servidor, si le es posible, cerciorarse que su compañero lo atienda.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia, presentarse con el *ciudadano-cliente* y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

Trámite o servicio sin finalizar:

- Asegurarse de exponer al *ciudadano/cliente* las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento y ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Informar los procedimientos que se deben seguir, la fecha probable de respuesta y medio utilizado para entregar. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del *ciudadano/cliente*.

Fin de la atención



- Si es el caso, informar al *ciudadano/cliente* qué sigue en el proceso.
- Preguntar si requiere otro trámite o servicio.
- Entregar un producto que satisfaga sus necesidades y despedir al *ciudadano/cliente*.

Después de los momentos de verdad

- Registrar las situaciones no solucionadas en los formatos creados para tal fin.
- Hacer seguimiento a la petición hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

Aspectos generales de la atención preferencial canal presencial

- Se entiende por atención preferencial la que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos clientes en situaciones particulares como lo son: adultos mayores, mujeres embarazadas, adolescentes y discapacitados.
- Una vez ingresan a la sala de espera, se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.
- Preguntar al ciudadano/cliente si requiere ayuda o compañía para desplazarse y prestar el apoyo que demanda.
- Si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al ciudadano y no a su acompañante para evitar excluirlo. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor ni en sus responsabilidades.
- Disponer de una ventanilla especializada con el propósito de brindar atención con personal capacitado.
- No compadecer al ciudadano sino tener sentido común para atenderlo.

Ciudadano/cliente **con discapacidad física:**

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si el *ciudadano/cliente* está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible situarse a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de *ciudadanos/clientes* con enanismo, disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

Ciudadano/cliente **con discapacidad auditiva:**

- Evitar alzar la voz, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplear frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces chicles, entre otros.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

Ciudadano/cliente **con discapacidad visual:**

- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, presentarse inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién se está hablando y procurar mirarle a la cara para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que se están dirigiendo a ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación
- La comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilizar orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.

- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza o mesas, entre otros. Permitir la presencia de voluntarios y perros-guía, en los casos que sea necesario.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, como se establece en la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega + Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	+ Persona sorda
- Mudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Sordomudo	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
- Hipoacúsico	+ Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida

Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, puede constituir un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos.

Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar *ciudadanos/clientes* inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el *ciudadano/cliente* se desahogue, no interrumpirlo.
- Evitar pedirle al ciudadano cliente que se calme.
- Nunca calificar el estado de ánimo del *ciudadano/cliente*.
- Evidenciarle al *ciudadano/cliente* que lo escucha con atención.
- Ofrecer disculpas si es del caso y hacerle sentir al *ciudadano/cliente* que usted comprende su situación.
- Evitar tomar la situación como algo personal
- Tratar de solucionar el problema.
- Solicitarle al interlocutor la información que se requiera para colaborarle.
- Verificar con el ciudadano cliente la calidad y cantidad de la información obtenida.
- Proponer al *ciudadano/cliente* una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

12. Protocolo de atención virtual

Consideraciones generales:

Toda comunicación que llegue a la entidad por un medio virtual, como es el caso del Chat, correo electrónico y página web, tiene la misma validez que una que es enviada o entregada en forma física. Por ello, se debe direccionar al correo correspondencia@supernotariado.gov.co del Grupo de Archivo y Correspondencia para radicarla a través del sistema de gestión documental y medir la trazabilidad.

En el caso de que sea un mensaje que llegue a una oficina de registro, a través de la dirección de un funcionario, se debe direccionar al correo institucional creado para esa sede con el propósito de que se dirija al área encargada de la petición o trámite.



Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual

- La página web de la entidad debe cumplir los lineamientos del *Manual de Gobierno en Línea* vigente.
- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- El chat institucional deben estar habilitados permanentemente.
- Ningún correo del dominio supernotariado.gov.co es personal. Por ello, toda PQRSD que llegue a través de este medio debe ser atendida o direccionada, según sea el caso.

Deberes del servidor público

- Comprender todas las funciones que se desarrollan para atender a los *ciudadanos/clientes* mediante herramientas virtuales, (Chat, y Correo electrónico de la institución).
- Disponer de la información alusiva a las solicitudes de los ciudadanos y de la normatividad aplicable vigente, para poder atender las respuestas que puedan darse de manera inmediata.
- Los servidores públicos están obligados a cumplir los términos de la Ley 1437 de 2011 referente los tramites del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones establecidas en la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Actitud de servicio

Contacto inicial con el ciudadano/cliente a través del chat

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a los *ciudadanos/clientes*. La atención inmediata a través del chat deberá hacerse en el horario establecido por la entidad para este, de 8:00 am a 5:00 pm. El asesor designado debe abrir puntualmente el aplicativo del chat, en su computador, y estar atento de la herramienta durante su turno para darle una atención óptima al petionario que inicie en cualquier momento la sesión del chat.

Fuera de la jornada laboral, el petionario podrá dejar a través de este medio las peticiones para que sean resueltas el día hábil siguiente.

Las personas que atienden el chat, designadas por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano Nivel Central, atenderán los requerimientos que lleguen a través de este medio.

En este escenario, el momento de verdad se da durante la atención de la consulta. Es crucial la interacción entre las partes porque se materializa el servicio y se genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

En el caso de que la consulta sea de segundo o tercer nivel, el funcionario le informará al *ciudadano/cliente* el correo electrónico al cual dirigir su PQRS.

Respuesta Inmediata:

- Se podrán responder por este medio, de manera inmediata, aquellas solicitudes, peticiones o consultas cuya respuesta haya sido aprobada de manera expresa en el acto administrativo que le asigna las funciones al Grupo de Cultura del Servicio de atención al Ciudadano
- Bajo ninguna circunstancia se deben dar conceptos u opiniones personales.

Respuesta Diferida:

- Aquellas solicitudes, peticiones y/o consultas que obedezcan a temas en los que se requiera buscar documentación en los archivos, conceptuar y/o efectuar estudios o análisis antes de responderla, se considerarán como respuestas diferidas o de segundo nivel y deberán ser atendidas por la dependencia competente.
- El funcionario le informará al *ciudadano/cliente* que puede enviar su petición a través de los otros medios virtuales: correo electrónico.
- Se le darán a conocer al *ciudadano/cliente* los términos de ley para que la entidad emita una respuesta.
- En caso de que la consulta no esté relacionada con la SNR, se debe guiar al ciudadano/cliente sobre la entidad que es competente.
- Así como se saluda, se debe despedir al ciudadano.

Contacto inicial con el ciudadano/cliente a través del correo electrónico:

El correo electrónico está inmerso en los medios electrónicos que permiten la interacción del servidor público con el ciudadano/cliente, mediante el uso de computadores y otros dispositivos. A través de éste se pueden resolver consultas, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.

Diariamente, el Coordinador del GCSAC, el registrador o el funcionario designado, según sea el caso, revisarán el correo electrónico institucional.

Las peticiones de los ciudadanos enviadas por este medio y que son de primer nivel, se responderán de manera inmediata. Según la consulta se le adjuntarán documentos o enlaces en los que pueda encontrar lo que requiere.

Los correos son guardados en un back up, para contabilizarlos y que sirvan de soporte a posteriores reclamos, o auditorías.

Cuando la solicitud que ingresa por el correo del GCSAC, es de segundo nivel, esta dependencia le envía una comunicación al ciudadano/cliente, informándole el número de radicado y la dependencia a la que fue remitida.

En el caso que sea otra dependencia del nivel central sea la que reciba una PQRSD a través del correo institucional, deberá imprimir una copia del mensaje y radicarlo en el Grupo de Archivo y Gestión Documental.

El Grupo de Gestión Documental debe generar un número de radicado en el Sistema de Gestión Documental IRIS, para ser remitido a la dependencia correspondiente para su trámite en los términos e ley.

13. Protocolo de atención comunicación escrita

Servidor público

Es necesario que los servidores públicos relacionados con el proceso de Gestión Documental tengan conocimiento sobre los tiempos de respuesta y el lenguaje a utilizar con el *ciudadano/cliente*.



Recepción, radicación y distribución del documento

- Recibir los documentos que el *ciudadano/cliente* desee radicar.
- Verificar si los documentos vienen dirigidos a la SNR.
- Si el documento (consulta) no es competencia de la entidad, informar al *ciudadano/ cliente*. Si éste insiste en radicarlo, receptionar el documento, siempre y cuando sea dirigido a otra entidad del Estado, para direccionarlo por competencia.
- Verificar el número de folios y anexos que contenga el documento a radicar.
- Una vez finalizada la revisión de los documentos se procederá a radicar el documento en el sistema de gestión documental IRIS, en la Superintendencia y en las oficinas de registro que cuentan con este sistema, en las sedes que no lo tienen en su sistema de control de documentos.
- Entregar al *ciudadano/cliente* la copia del documento, con el respectivo adhesivo con el número de radicación e informarle los medios de contacto que existen en la entidad para hacer seguimiento a su solicitud.

Términos legales de respuesta – Ley 1437 de 2011

MODALIDAD DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE REPUESTA
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	Mediante esta modalidad deben resolverse también las quejas, denuncias y reclamos .	quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción.
RECLAMO	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Contra la Entidad u oficinas de registro).	Quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción.
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	Se refiere a la petición de documentos que la autoridad pública, (SNR u ORIP) o que tenga en su poder.	diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	La autoridad que da respuesta debe ser la competente para hacerlo, de acuerdo con las funciones que les hayan sido asignadas. La respuesta debe ser coherente y referirse al fondo de la materia sometida a su análisis	treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
NO COMPETENTES	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente.	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción para informar al interesado sobre el envío de la petición a la autoridad competente.

En la solución del requerimiento

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad
- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, trasladar el requerimiento a la institución competente, en el menor tiempo posible, y enviar al peticionario copia del documento que se va a trasladar.
- Las respuestas que se generen deben seguir las disposiciones y orientaciones definidas en el manual de elaboración de documentos de la SNR.

Fin de la atención

La atención finalizará una vez se haya firmado y direccionada la respuesta al *ciudadano/cliente*.

Después de los momentos de verdad

- El servidor público finalizará el documento en el sistema IRIS, en el caso de la SNR y las oficinas que tengan este aplicativo, se escaneará el oficio de respuesta con los respectivos soportes para que repose en el archivo digital. En las sedes que no cuenten con este sistema de gestión documental se llevará la información en el sistema adoptado y en su archivo se aplicarán las tablas de retención documental.



14. Niveles de atención

Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles de atención que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo con sus funciones. Estos niveles son:

- **Orientación:** Identifica las necesidades del *ciudadano/cliente* para guiarlo sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.
- **Atención Básica:** Gestiona los requerimientos del *ciudadano/cliente* según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades, *contratista/vigilancia* si aplica.
- **Atención especializada:** Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del *ciudadano/cliente* de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo. El servidor público designado por la oficina debe tener conocimiento de las tarifas, principios jurídicos que regulan y lo relacionado con la operación del servicio.
- **Coordinación:** Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad. Debe tener conocimientos y pericia para evitar que las inquietudes de información general se escalen a otros niveles.

Tabla de Contenido

PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Presentación	3
1. Introducción	4
2. Conceptos Claves	5
3. ¿Quiénes somos?	9
4. Valores Corporativos	10
5. ¿Qué es el servicio al ciudadano?	11
6. Atributos del Buen Servicio al Ciudadano	12
7. ¿Cómo podemos prestar un servicio de calidad?	14
8. Marco normativo de servicio al ciudadano	16
9. Protocolos de cultura del servicio y atención al ciudadano	19
10. Protocolo de atención telefónica	22
11. Protocolo de atención presencial	31
12. Protocolo de atención virtual	46
13. Protocolo de atención comunicación escrita	51
14. Niveles de atención	55