



PROTOCOS DE ATENCIÓN



Superintendencia de
Notariado y Registro





Superintendencia de Notariado y Registro



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 busca unificar de forma clara y resumida una serie de pautas para ofrecer un servicio de calidad, incluyendo cómo el servidor público debe relacionarse con los ciudadanos y grupos de interés de la entidad, mediante los canales de atención de la entidad a nivel nacional y optimizar la oportunidad de la atención que se brinda a la ciudadanía. Es importante resaltar que el presente instrumento se construye con base en los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el documento "Protocolos de servicio al ciudadano".

Adicionalmente, brindar un buen servicio es un momento de verdad que se da durante la 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 de este. Dependiendo de la atención brindada, puede dejar en el ciudadano una sensación o experiencia positiva o negativa con la entidad. Por ende, es indispensable contar con una serie de ciclos de servicios propios a cada uno de los canales de comunicación de la entidad.

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.

La Oficina de Atención al Ciudadano, propenderá porque los servidores públicos conozcan el contenido de este protocolo y puedan aplicar las pautas aquí establecidas para la atención de ciudadanos a través de los diferentes canales de atención que la entidad tiene.



Superintendencia de Notariado y Registro



ALCANCE

Estos protocolos son una herramienta sencilla diseñada para todos los servidores que laboran en esta Superintendencia, tanto en las dependencias del Nivel Central como en las oficinas de registro del país, especialmente para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano. Por lo tanto, es menester aplicar lo descrito en este documento para garantizar una atención oportuna, de calidad e incluyente.

Con este documento se busca garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, buscando el acercamiento de la Superintendencia con nuestros ciudadanos y grupos e interés y que ayuden a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.



Superintendencia de Notariado y Registro



Capítulo 1:

Generalidades

Atributos del buen servicio

Para garantizar una excelente experiencia del servicio tenga en cuenta los siguientes atributos:

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

Amable: ser gentil, cortés, agradable, servicial y sincero en la interacción con los demás.

Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.

Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo con los términos de ley y con lo acordado con el ciudadano, según sea el caso.

Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

Estos atributos se evidencian en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente por todos los canales de atención con que cuenta la Superintendencia de Notariado y Registro.

Recomendaciones generales para la atención a personas alteradas o groseras

Recuerde que, el buen servicio debe ser la regla general, por lo tanto, si un usuario es grosero o violento, también es preciso exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe comunicarle a su jefe o superior y cederle el



Superintendencia de Notariado y Registro



manejo de la situación. Tenga en cuenta que, la empatía es clave en estas circunstancias, por lo tanto, hay que ponerse en sus zapatos, el uso de frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “entiendo su situación” demuestran cierta solidaridad con la, contribuye a reducir el malestar del ciudadano. Así que:

- Proponga alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otros ciudadanos, se debe informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo a estas situaciones repetitivas.

Lenguaje- (Comunicación verbal y no verbal)

El lenguaje es la base de la comunicación de los seres humanos. Es la forma como expresan sus necesidades y experiencias.

El lenguaje que debemos utilizar para comunicarnos debe tener en cuenta lo siguiente:

Por ningún motivo se debe “tutear” al ciudadano, tampoco se deben utilizar expresiones como “mi amor”, “corazón”, “mi vida” etc.

Cuando se dirija al ciudadano, deberá encabezar la frase con “Señor...” o “Señora...”.

Evite respuestas con monosílabos cortantes del como “Sí”, “No”, “No sé”, ya que se pueden interpretar como displicentes y o groseras.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud o petición, se debe:

Exponer la situación de forma clara y sin rodeos, Es importante explicar al ciudadano las razones, motivos o circunstancias para que este comprenda la razón de la negación de la solicitud.

Si técnica o legalmente es viable, se le puede brindar alternativas al ciudadano que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano requiere, esto le permite brindar una solución alterna a su petición.

Se debe asegurar de que el ciudadano haya entendido la respuesta, como también los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hubiere.

Cuando la respuesta a lo solicitado es negativa



Superintendencia de Notariado y Registro



No siempre se puede dar al ciudadano lo que busca. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud, se deberá:

- Exponer la situación sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede resolver la solicitud de la forma como él la solicitó.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante para la entidad y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención de reclamos

Cuando un servidor público 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 ciudadano.
- Formular todas las preguntas necesarias para conocer el problema y lo que el ciudadano solicita.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- En cuanto a los términos establecidos para responder, especialmente, si el ciudadano interpuso un derecho de petición.



Superintendencia de Notariado y Registro

Capítulo 2:

Elementos básicos para la comunicación con la ciudadanía en el proceso de atención

¿Cómo influye su comportamiento en la atención a la ciudadanía?

Las emociones motivan las interacciones con el otro (la forma de decir las cosas, de mirar, de moverse, etc.), pero también influye lo que se deja de hacer o lo que se omite por decir a un ciudadano que busca acceder a un servicio.

Esta influencia se hace cada vez más evidente en la calidad de la atención que se brinda, la cual se puede evaluar en la reacción de los usuarios. Atender por atender no es igual que atender bien; en consecuencia, se puede decir que las personas se sienten bien atendidas cuando se ha causado un impacto positivo en ellas. Se atiende bien cuando, de manera consciente, se busca influir positivamente en la comunidad, al trabajar para ellos con gusto y especial dedicación a sus necesidades y solicitudes.

Elementos básicos en la comunicación con la ciudadanía

La capacidad de escuchar también es empatía.

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación asertiva y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. Se refiere a la percepción que tienen las personas sobre nuestra capacidad de ponernos en su lugar y de comprender cómo se sienten y cuáles son sus necesidades.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha activa; significa esto que debemos demostrar al ciudadano que le hemos entendido perfectamente y que nos hemos enterado bien de su problema. Sobre todo, en aquellas situaciones en las que hay que decir no o en las que no es posible dar una respuesta favorable, inmediata o definitiva. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.

La escucha activa es necesaria para los siguientes:

- Entender cuáles son las necesidades o inquietudes del ciudadano.
- Generar confianza en nuestro interlocutor.



Superintendencia de Notariado y Registro



Brindar ayuda al ciudadano para que se sienta libre de expresar su necesidad, inquietud o inconformidad. Para conseguirlo, debemos mirar directamente a los ojos, afirmar con la cabeza mientras lo escuchamos, concentrarnos en el problema o solicitud que la persona nos plantea e intentar ponernos en su lugar.

Demostrar al interlocutor que se está dispuesto a escucharlo, manifestando de nuestra parte el interés por ayudarlo y demostrando que no estamos en su contra. Hay que preguntar lo estrictamente necesario, esto le hará sentir a nuestro interlocutor que se le estamos escuchando y ayudará a comprender desarrollar nuestros puntos de vista con mayor amplitud.

Como servidores públicos y colaboradores de la entidad que prestan sus servicios de cara a la ciudadanía, debemos conducir la conversación, escuchando atentamente al ciudadano sin interrupciones dedicándole el tiempo necesario.

El respeto en la interacción con el ciudadano se demuestra eliminando factores de distracción como celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, charlas con compañeros de trabajo, consumo de alimentos, etc.

El autocontrol es clave, siempre se debe mantener la compostura, tratar de calmar al ciudadano cuando este se muestre muy molesto o alterado y nunca se tome las cosas de forma personal.

Evite las críticas o burlas, ya que esto puede poner a nuestro interlocutor a la defensiva y lo puede conducir a que se enoje o no se exprese.

Utilice siempre un lenguaje claro, sencillo, respetuoso, siendo siempre amable al inicio de una conversación con el uso de las siguientes frases: "*buenos, días/tardes*", también puede utilizar "*con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?*". Esto permite al interlocutor que se está al mismo nivel de comunicación y comprensión y que lo que diga será siempre bien recibido.

Principales elementos que influyen en la comunicación verbal

A continuación, se relacionan algunos elementos que tienen influencia en la manera en que las personas perciben la forma como nos dirigimos hacia ellas.

1. Mirada:

La mirada es una poderosa señal de escucha y de atención a lo que se le dice; una persona se siente ignorada si no se le mira a los ojos mientras se está hablando. Por



Superintendencia de Notariado y Registro



ende, se debe mirar a los ojos a nuestro interlocutor, mientras se le habla o escucha. Un cero contacto visual, lleva al ciudadano a pensar que el servidor que lo está atendiendo es una persona nerviosa, insegura o que no es confiable.

2. Expresión facial:

La expresión de nuestro rostro es la principal técnica de señales para transmitir emociones; es el aspecto más importante y complejo de la comunicación no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier conversación. Con los gestos demostramos los efectos de las palabras de la persona que habla con nosotros. Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

3. Movimientos de cabeza:

Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción ya que puede interpretarse como un gesto de aceptación.

Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

4. Postura corporal:

Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.

5. Movimiento de las piernas/pies:

Debemos evitar el movimiento de piernas. Agitar los pies puede interpretarse como un rasgo de ansiedad y de deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

6. Distancia-proximidad:

Debemos conservar una prudente distancia entre las dos o más personas que hablan; acercarnos o alejarnos demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.



Superintendencia de Notariado y Registro



7. Volumen de voz:

Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono si el interlocutor así lo requiere, sin excedernos ya que puede interpretarse como una falta de respeto.

8. Fluidez/perturbaciones del habla:

Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Si hay que utilizar una sigla, debemos aclarar al ciudadano, cuál es su significado.

Debemos llamar al ciudadano por el nombre que él nos suministra o 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.

Principios de actuación para la atención presencial

¿Pautas sobre actitudes, comportamientos o acciones que se deben aplicar en la relación o trato con el ciudadano?

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Estas pautas se dirigen a los servidores que desarrollan la labor de atención en un canal de servicio presencial en puntos de atención, como la Oficina de Atención al Ciudadano en la SNR, todas las oficinas de registro del País y las unidades móviles, cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación o rol desempeñado, en el entendido de que, para la ciudadanía, este tipo de servidores representan el contacto directo con la Superintendencia.

Aspectos básicos

1. Cumpla estrictamente los horarios:



Superintendencia de Notariado y Registro



Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención; por esto, es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, pausas activas, almuerzo y salida. Es conveniente llegar anticipadamente al puesto de trabajo para iniciar el equipo, verificar el sistema y las novedades del día. No contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

2. Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:

Tenga en cuenta que las relaciones son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda. Recuerde que usted es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación donde su interlocutor se beneficie de sus buenos modales y de su sensibilidad y buen trato.

3. Su presentación personal:

Este aspecto es fundamental en la interacción de servicio; sin caer en estereotipos o prejuicios, nuestra forma de vestir nos representa. Debemos portar una prenda institucional o el carné en un lugar visible, que permita identificar que representamos a la Superintendencia de Notariado y Registro, una entidad que presta sus servicios al público.

Si nos asignan uniforme o chaleco institucional, el uso de esta prenda es obligatorio. Si no contamos con uniforme, nuestra forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que estamos asumiendo.

Se debe tener especial cuidado con el aseo y presentación de todas las prendas de vestir. Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás; por lo tanto, se debe tener especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco.

No se deben usar sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.

El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

4. Asumir el rol de servicio:

Debemos ser conscientes del impacto de nuestra labor en la vida y desarrollo de los ciudadanos que acuden a nuestros puntos de atención. Nuestro rol va más allá de dar información, nosotros somos los garantes de los derechos de los ciudadanos, y así mismo debemos asumir esa actitud.

5. Conocer el portafolio de servicios de la SNR y de las ORIP:



Superintendencia de Notariado y Registro

La entidad brinda a los ciudadanos debe conocer los trámites y servicios; y conocer los requisitos para acceder a cada uno y cuál es la dependencia responsable de atenderlo.

En la Oficina de Atención al Ciudadano o en ventanillas de las ORIP, es importante conocer los servicios de otras entidades para orientar a los ciudadanos cuando acuden equivocadamente a nuestra entidad.

6. Evitar los distractores:

Cuando atendemos a un ciudadano no debemos usar audífonos, contestar o llamar al teléfono fijo o del celular, responder chats, comer o realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes al tema de interés del ciudadano, pues la persona que está al frente requiere y espera nuestra atención y disposición.





Superintendencia de Notariado y Registro



7. Contacto inicial:

La actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso nuestro saludo debe anticiparse al de nuestro interlocutor.

¿Cómo hacerlo?

Manteniendo de manera permanente el contacto visual con nuestro interlocutor. Debemos sonreír y saludar amablemente: "buenos días/tardes", si es posible podemos decirle "bienvenido a la SNR, ¿en qué le puedo servir?", nunca debemos utilizar la expresión colaborar, ello corresponde a otro contexto y acción.

Debemos escuchar atentamente el requerimiento, necesidad o trámite que el ciudadano desea realizar.

Preguntando el nombre se genera un vínculo más cercano, que facilita y personaliza la interacción. Debemos indicar con claridad y suficiencia los pasos que el ciudadano debe seguir para acceder al servicio o al trámite.

8. Desarrollo del servicio:

Debemos dedicar nuestro tiempo e interés en forma exclusiva a la persona que estamos atendiendo, escuchando con disposición, evidenciando con un movimiento de cabeza o expresando con un "entiendo", que tenemos clara su solicitud. En caso de requerir más información es prudente preguntar para tener claro lo que necesita.

Las respuestas deben ser claras utilizando un lenguaje preciso sin tecnicismos. Si la solicitud no se puede resolver en ese punto de servicio, debemos explicar el por qué debe dirigirse a otra oficina o punto y suministrar la dirección y el horario de atención.

Si debemos direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la entidad o de la oficina en la que se encuentra, debemos indicarle hacia donde es y el nombre o cargo de quien debe atenderlo.

Debemos finalizar la atención con una sonrisa y manifestarle que ha sido un gusto atenderlo.

9. Protocolos de atención según su rol

Durante el ciclo de servicio intervienen diferentes personas; cada una de ellas cumple funciones y responsabilidades específicas en varios momentos, pero todas deben hacerlo con el mismo objetivo común de brindar un servicio de Calidad.



Superintendencia de Notariado y Registro



Veremos una serie de pautas de comportamiento generales y unas específicas según el rol asignado o el papel que se cumpla durante la gestión de servicio, en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR o en las ventanillas de atención al público de las oficinas de registro.

- **Rol de informador/anfitrión**

Los responsables de la orientación deben aplicar estos pasos en las áreas de atención al ciudadano (en el ingreso, las filas, la recepción o información, las unidades móviles, los módulos de asignación de turnos y en salas de espera), para no abandonar al ciudadano e informar sobre las condiciones y prestación del servicio. El informador o anfitrión debe tener en cuenta las actividades y recomendaciones descritas anteriormente en este documento con el fin de orientar, dirigir y acompañar a los ciudadanos mientras permanecen en la oficina o punto de atención:

Para el saludo al ciudadano se deben aplicar las pautas descritas anteriormente como mirar fijamente a los ojos, presentación personal, saludo amable y respetuoso, etc. Portar el carné institucional.

Se debe identificar muy bien cuál es la necesidad del ciudadano; indague y escuche atentamente, para así poder brindarle una orientación acertada y evitar dirigirlo a un módulo de atención erróneo.

En caso de asignar un turno, verifique que el ciudadano lleve los documentos necesarios para realizar su trámite; esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo y contratiempos tanto a la ciudadanía como a los servidores que atienden en los módulos.

Si una persona no lleva algún documento solicitado para su trámite, indique con detalle cual es el documento que falta. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea expedido cerca o diligenciado en el mismo punto de atención se le debe ofrecer esa opción.

Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe dirigirse siempre en lenguaje claro. La orientación sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, formas de presentar la solicitud o requerimiento, medios alternativos de recaudo y pago de derechos e impuesto de registro, mayores valores o procedimientos establecidos para ello, debe ser precisa e integral.

Aparte de las capacitaciones y reuniones de actualización que la SNR da a los servidores, también depende de que cada uno se mantenga actualizado en la información suministrada.



Superintendencia de Notariado y Registro



- **Servidores de la oficina de atención al ciudadano, unidades móviles y ventanillas de atención al público en las Oficinas de Registro-ORIPP**

Los servidores que atienden en la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central, en las unidades móviles y en las ventanillas de las ORIP, son quienes tienen mayor contacto con la ciudadanía; en este punto se personalizan, se especifican y se gestionan las solicitudes ciudadanas de quienes acuden a estos puntos. Por esta razón, el rol asumido es importante y es necesario que apliquen las pautas que se describen en este documento.

Acciones previas al contacto con la ciudadanía

Según el caso, debe haber contacto permanente con el jefe o coordinador de la oficina, del punto o de la unidad móvil, y con el orientador o informador, para dar a conocer las novedades o cambios dados en la operación del servicio. Estas personas son un apoyo fundamental en la dirección y filtro de requisitos.

Hay que conocer el portafolio de servicios que ofrece la SNR, las unidades móviles y las ORIP, así se brindará información integral, al conocer los servicios y funciones de las diferentes dependencias.

También es importante conocer los servicios de otras entidades, si nuestra entidad no es competente para atender la necesidad del ciudadano cuando acude a nuestras instalaciones y poder orientarlos de forma acertada. Por lo cual:

- Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento de la persona.
- Mantenga una actitud cordial, paciente, que le facilite a la persona plantear su solicitud o, molestia, (cada persona tiene un carácter diferente).
- Haga preguntas y orientar la conversación de modo que la persona pueda ir construyendo su situación.
- Sepa cuáles son los requisitos, documentos o formatos necesarios para acceder a los servicios de nuestra entidad y así dirigir a la ciudadanía con mayor precisión.
- En el contacto inicial
- Portar siempre el carné institucional.
- Saludar con una discreta 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?".



Superintendencia de Notariado y Registro



- ¿Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”?
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones como reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño, mi amor, etc.

En el desarrollo del servicio

El módulo de atención es individual, esto nos permite dedicarnos en forma exclusiva y con toda la atención a la persona que nos hace la solicitud. No debe haber distractores externos como audífonos, celulares, etc.

Al ciudadano se le debe brindar toda la información que requiera, de forma clara y precisa. Podemos manifestar o exteriorizar, por ejemplo, asintiendo con la cabeza, que estamos entendiendo la solicitud. Si la solicitud no puede ser resuelta en esa oficina, debe explicarle a la persona por qué debe dirigirse a otra oficina.

Entregue por escrito la dirección de la oficina a la cual debe acudir el usuario, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, implemente los siguientes pasos:

Dirigirse a él de manera respetuosa y explicarle el motivo por el cual se retira. Ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pedirle permiso antes de retirarse y esperar a que el ciudadano responda. Al regresar, decirle: “Gracias por su amable espera”.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora o infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente. Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Como regla general pregunte: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”. No utilizar el término colaborar.

La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano de la persona que lo atendió y del servicio entregado. En esta etapa, en lo posible, despídase con una sonrisa, llame



Superintendencia de Notariado y Registro

a la persona por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra." y convóquelo a que acuda al punto de nuevo en caso de que así lo requiera, ya sea para otro servicio o trámite.

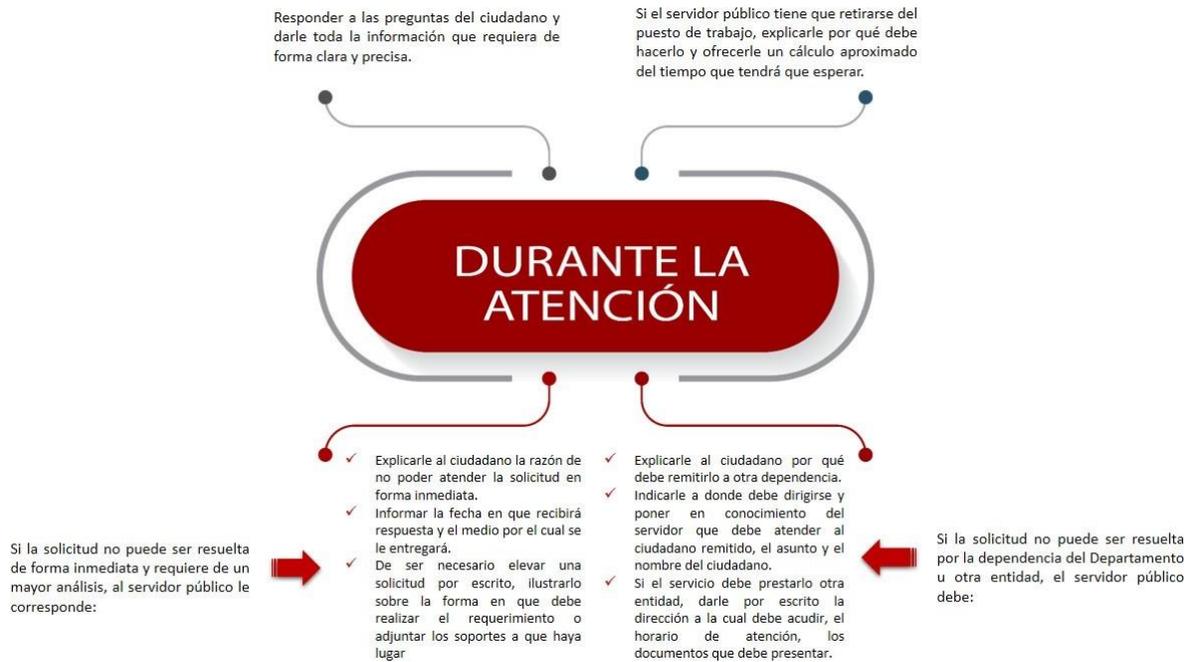
Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Si se presenta alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo.





Superintendencia de Notariado y Registro





Superintendencia de Notariado y Registro





Superintendencia de Notariado y Registro



- Rol de los guardas de seguridad

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, encargada de ejercer el control sobre la industria en el país, establece que las empresas contratadas para desarrollar la misión de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

Culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a una oficina de registro o a la SNR. Ellos deben enviar a las personas al módulo de información, para hablar con un orientador. Solo si es una pregunta sencilla y sin descuidar la seguridad, pueden responder, de lo contrario no pueden dar información.

Teniendo en cuenta lo anterior, las personas del equipo de vigilancia que sean asignadas a las oficinas en donde se atiende de manera personalizada a los ciudadanos en la SNR, Unidades móviles y ORIP deben aplicar las siguientes pautas:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a".

Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Asumir que su labor garantiza la seguridad de las personas, los bienes y el servicio, para lo que debe seguir los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.



Superintendencia de Notariado y Registro

Capítulo 3

Protocolos con enfoque diferencial e incluyente

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Aspectos a tener en cuenta para brindar un servicio de calidad a adultos mayores

A consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida, los adultos mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales.

Debemos recordar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial.

La Ley 1276 de 2009, Artículo 7° literal b) define al adulto mayor y ordena dar atención prioritaria a la persona que cuente con más de 60 años:

Adulto Mayor Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen;”.

Una vez un adulto mayor entra a la sala de espera, nosotros como servidores públicos debemos orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. Por lo cual:

- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Es vital considerar factores actitudinales de nuestra expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito), o paternalistas. Debemos ser amables pero respetuosos, mostrando siempre una actitud de acompañamiento.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procurar ponernos en su lugar para comprender las solicitudes. Poner especial atención a sus solicitudes para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Puede que el adulto mayor que se acerca a nuestros puntos de atención solo necesite hablar sobre lo que lo molesta. Por eso debemos escucharlo antes de tratar de dar soluciones o discutir. Cuando validemos su necesidad, podremos ofrecerle una solución.
- Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, debemos ser corteses y escucharlo hasta donde nos sea posible. También debemos tener en cuenta lo siguiente:
 - Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Mostrar interés, pero dejar claro que como servidores debemos atender a otras personas.
 - Las preguntas para aclarar y precisar la solicitud o necesidad del ciudadano deben ser concretas.

En caso de una situación difícil, debemos pedir respeto sin ponernos a la defensiva, No podemos reaccionar a exigencias, gritos o insultos. Debemos recordarle al adulto mayor que nuestro trabajo es atenderlo y darle soluciones.

Al final de la atención debemos cerciorarnos de que el adulto mayor su comprendió en su totalidad la información u orientación suministrada.

Aspectos para considerar para brindar atención de calidad a niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

Es conveniente contar con un procedimiento definido por la entidad para atender a este tipo de población. Por lo cual:

- Hay que escuchar atentamente las manifestaciones de los niños, niñas o adolescentes y darles un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Se debe utilizar un lenguaje sencillo y claro, acorde con la edad.

Atención a personas con discapacidad



Superintendencia de Notariado y Registro



Se debe reconocer a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y que requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por nuestra entidad para facilitar la relación de todas esas personas con la SNR.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se planteó en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para la atención de personas con alguna discapacidad se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Se deben identificar las diferentes condiciones de discapacidad.
- Permita el ingreso de la persona con discapacidad, identifíquese y pregúntele sobre el trámite que va a realizar.
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención para que sea atendida de forma inmediata o con prioridad con respeto y equidad, sin actitud asistencialista.
- Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?"
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



Superintendencia de Notariado y Registro



Tipos de discapacidad

1. Discapacidad Sensorial

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algunos de sus sentidos, para este caso el oído, la vista o ambos.

2. La discapacidad sensorial auditiva

Se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas, como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.

3. La discapacidad sensorial visual

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término "baja visión"; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual.

4. La discapacidad multisensorial

Es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

¿Como atender a las personas con discapacidad auditiva?

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención presencial al ciudadano no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición.

Pautas que se deben tener en cuenta cuando una persona en condición de discapacidad auditiva se acerque para requerir un servicio:

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:
- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, siempre mirando a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca. Utilice frases cortas y precisas para darle alguna indicación a la persona.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Como la información visual cobra importancia, tener cuidado con el lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última. Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que se debe tratar de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.

Por eso es conveniente que los servidores encargados de la atención directa al ciudadano tengan conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana. El Instituto Nacional para Sordos (INSOR) o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (FENASCOL) brindan asistencia en estos eventos.

- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, se debe evitar dirigirle la palabra solo a él; no podemos olvidar que nuestro interlocutor es la persona sorda.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Los servidores que prestan el servicio a esta población deben ser conscientes de que tomarán mayor tiempo para atenderlo.

¿Como atender personas con discapacidad visual?

Hay dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una requiere herramientas y estrategias distintas al brindar un servicio diferencial e incluyente.

Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Hable y preste atención a su interlocutor. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si la persona que los atiende está mirando en otra dirección mientras él habla.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar. El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda y requiere movilizarse de un punto a otro, no lo tome de la ropa ni del brazo, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- Se debe mantener informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Brindar orientaciones espaciales, usando expresiones como: *“derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo”*.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer, consentir o alimentar al animal.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- El ciudadano debe guiarse hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas.
- Se pueden utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio. No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con lamano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.

Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.

¿Cómo atender a ciudadanos con discapacidad motora o física?



Superintendencia de Notariado y Registro



Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades; puede manifestarse como: Paraplejia: parálisis de las piernas. Cuadruplejia: parálisis de las cuatro extremidades o amputación. Por lo cual:

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella acorta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o la oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; de acuerdo a su ritmo.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras, ubíquese de espaldas a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- En caso de desalojar por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá cargarse en brazos.

Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente tics o expresiones especiales en el rostro, no debemos intimidarnos con esto, debemos actuar naturalmente.

¿Cómo atender ciudadanos con discapacidad cognitiva?

La discapacidad cognitiva, es la disminución en las habilidades intelectuales de un individuo.



Superintendencia de Notariado y Registro



Las personas con este tipo de discapacidad les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es ofreciéndoles un trato cálido, amable y utilizando un lenguaje claro. Por lo cual:

- Se debe escuchar con paciencia al ciudadano con esta discapacidad, puede que se demore más en entender los conceptos y en manifestar su necesidad.
- Debemos procurar brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, debemos validar que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le decimos. Debemos respetar sus tiempos.
- En caso de requerir instrucciones, estas deben ser cortas, con ejemplos de gran utilidad.
- Las críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor se deben evitar al máximo.
- Escuchemos las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Debemos adoptar una manera natural y sencilla de hablar evitando el lenguaje técnico y complejo.
- Si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o necesite desplazarse a otra sede, debemos escribirle una nota registrando la información o la dirección según el caso.

Discapacidad mental

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros; por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolares.

Discapacidad múltiple

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia, sea esta sensorial, física o mental.

Aspectos para considerar en la atención de personas de talla baja

La talla baja es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponden para la edad.

En oportunidades esta condición dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.



Superintendencia de Notariado y Registro



Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que el tamaño de las piernas da una longitud de paso inferior al suyo.

En ocasiones es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto, se deben tratar de acuerdo con su edad cronológica.

Nunca se debe acariciar, tocar y menos besar a una persona de baja estatura en la cabeza.

Debemos verificar que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura.

Debemos actuar con naturalidad y estar atentos a cualquier señal que le nos dé la persona.

Atención a las víctimas o personas en situación de vulnerabilidad

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad en la atención a las víctimas?

La comunidad internacional considera víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, personas en situación de pobreza extrema, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario.

El término víctima también comprenderá a la familia inmediata o a las personas a cargo de la víctima directa, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización”.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tipifica esta condición como “la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión sea por culpa de una persona o por fuerza mayor”.

La Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, en su ARTÍCULO 3o. considera como VÍCTIMAS a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1o de enero de



Superintendencia de Notariado y Registro



1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Enmarca solo las víctimas por infracciones al derecho internacional humanitario o por violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, incluyendo secuestro, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado, tortura, delitos contra la libertad e integridad sexual, lesiones, y tratos inhumanos y degradantes.

También son considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

Los familiares de miembros de los grupos armados al margen de la ley se tendrán como víctimas directas.

No se considerarán víctimas quienes hayan sufrido un daño en sus derechos por actos de delincuencia común, ya que cuentan con otros mecanismos de justicia transicional diferentes a la Ley 1448 de 2011.

Aunque la atención especializada para las personas víctimas la presta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en desarrollo del protocolo de servicio, nos corresponde como servidores públicos:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas tratándolo de manera que pueda mantener equilibrio de su estado emocional.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Utilizar un lenguaje claro, sin tecnicismos y sin generar falsas expectativas.
- No inferir o suponer cosas que la víctima dijo, se debe confirmar con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: *"lo que usted acaba de mencionar es..."*, *"lo que quiere decir con esto es..."*, *"...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que..."*.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, debemos evitar durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la orientación requerida por el ciudadano víctima.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- No interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió, si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitarles los documentos, también por señas, para que al revisarlos se comprenda la solicitud o trámite.

Pautas para personas difíciles o conflictivas

- Mantenga la calma.
- Escuche al ciudadano atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", ya que estas pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal: Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos o poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
- Debemos respetar el espacio personal del ciudadano sin invadirlo.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para nuestra seguridad personal, debemos tratar de protegernos manteniéndonos detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre el ciudadano y el servidor que lo esté atendiendo.
- Al intentar persuadir al ciudadano para que controle su enojo o frustración, debemos utilizar frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le daremos la oportunidad de tranquilizarse.
- Debemos mantener una actitud respetuosa y tranquila, no levantar la voz, explicarle las repercusiones de su comportamiento. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- 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.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Por ningún motivo debemos tocar al ciudadano, si la persona nos agrede físicamente, debemos solicitar ayuda del equipo de seguridad.
- En caso extremo debemos recurrir al superior jerárquico del punto de atención.
- Si definitivamente nos sentimos inseguros ante la presencia de ese ciudadano y la situación perturba la tranquilidad del punto de atención y no parece tener fin, debemos acudir al servicio de seguridad o a la policía.

Atención a víctimas del conflicto

En un escenario de construcción de paz y posconflicto, la gestión de servicio al ciudadano se convierte en una herramienta fundamental para garantizar el acceso a derechos de aquellas personas que por diferentes circunstancias no han recibido la oferta del Estado.

A su vez, algunas entidades deberán implementar una oferta de trámites e información pensada en aquellas personas a las que se reestablecerán o se les facilitará el acceso a sus derechos.



Superintendencia de Notariado y Registro



Por esto, el servicio al ciudadano es el medio por el cual sematerializará esta nueva oferta, lo cual facilitará la construcción de paz, a partir de una gestión de cara al ciudadano, con un servicio incluyente.

Para lograr que la gestión de servicio al ciudadano cumpla con esta expectativa en la construcción de paz, las entidades y sus equipos de trabajo deben basarse en los siguientes criterios:

No realizar juicios de valor sobre las ideologías, creencias, acciones o condiciones anteriores de las personas.

Aplicar los criterios de protección de datos y seguridad del núcleo familiar.

Garantizar el acceso y restablecimiento de derechos a toda la población que por su condición así lo requiera

Garantizar información en lenguaje claro, sencillo y no discriminatorio.

Atención respetuosa e incluyente según la condición u orientación sexual o de género de la persona

Todas las personas tienen una identidad sexual, y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas). La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad

Quienes ejercemos labores de servicio y nos relacionamos con la ciudadanía debemos considerar aspectos esenciales en el trato, para que se garantice sus derechos a la persona atendida, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

Para ello debemos considerar los siguientes conceptos generales y pautas.

Conceptos generales

Hombre: Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas



Superintendencia de Notariado y Registro



Mujer: Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas ~~por lo tanto~~ predominantemente femeninas.

Intersexual: Es aquella persona que presenta diferentes características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas con ambos sexos.

Identidad de género: Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o transgénero.

Transgénero: Describe a una persona cuya identidad de género no corresponde al sexo biológico.

Orientación sexual: Son los sentimientos de atracción de una persona hacia otras. Puede ser atraída por un sujeto del mismo sexo, del sexo opuesto, de ambos sexos o no tener preferencia.

¿Qué hacer?

Abstenernos de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.

Podemos encontrarnos con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o gestos no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no debemos identificarlas con un género hasta que la persona nos dé una pauta para el trato.

Después de saludar respetuosamente, debemos preguntar el nombre de la persona; allí nos dará la primera pauta para dirigirnos a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.

No hay limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo que no debemos revelar gestos ni expresión de rechazo si los ciudadanos lo manifiestan con caricias, abrazos o besos.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.



Superintendencia de Notariado y Registro

Capítulo 4

Protocolos según el canal de atención

Canal telefónico

En el canal telefónico, la relación no presencial con el ciudadano hace necesario aplicar pautas de comportamiento, con el fin de lograr una relación basada en la confianza y la credibilidad.

La atención telefónica deberá prestarse en el horario establecido por la Entidad, en el nivel central, de 8:00 am a 5:00 pm; en las oficinas de registro atenderán según el ordenado por la respectiva resolución.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la SNR, conmutador y conmutadores de las ORIPS.

Acciones de anticipación

Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible transferir una llamada.

Recomendaciones generales para la atención

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Cuidar la intensidad de la voz: esto se refiere al volumen de la voz que se debe utilizar al interactuar con el ciudadano. Si la voz es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad; en caso contrario, podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se escribe, para tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Conocer la información brindada: tiene que ver con la capacidad de argumentar las posiciones y respuestas que se le brindan a un ciudadano.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si la hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder. (Se da con el saludo inicial, 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? No utilizar el término colaborar.
- 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 la Oficina de Atención al Ciudadano,
- ¿en qué le puedo servir? No utilizar el término colaborar.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Escuche activamente al ciudadano: esto tiene que ver con la atención que se le presta durante la llamada. Al no prestar toda la atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano está dando a conocer su situación.
- Sin embargo, es necesario aclarar que, si lo que dice el ciudadano es intrascendente y fuera de contexto, o si menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo.
- En estos casos, el funcionario tendrá que determinar cuándo y cómo lo hace de manera cortés.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada: esto hace referencia a sonidos que se producen, generalmente, de manera espontánea, como carraspear, chasquear, etc.
- Ocupe el canal adecuadamente: el canal telefónico es para dar respuesta a las llamadas de la ciudadanía y no para abusar de llamadas personales.

El tono de voz



Superintendencia de Notariado y Registro



A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Porejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono de voz agradable que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

1. El lenguaje

Prestar atención a la elección de palabras y utilizar un vocabulario claro, sencillo, que sea entendible para quien está recibiendo la información. Evite repetir interjecciones (sonidos como "hum", "ajá") más de tres veces en la misma llamada.

2. La vocalización

Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

3. La velocidad

La velocidad con que se habla por teléfono debe ser ligeramente menor a la usada en persona.

4. El volumen

El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el tono de voz de manera excesiva.

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.

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

Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la SNR u oficinas de registro del país, el Grupo de Divulgación difundirá la novedad a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.

Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.

Si la solicitud no es competencia del servidor, amablemente comunique al ciudadano que se pasará la llamada al área encargada o se le brindará el número de teléfono donde puede recibir la información.



Superintendencia de Notariado y Registro



Si hay necesidad de transferir la llamada a otra dependencia, se le solicita de manera cordial al ciudadano, que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona), que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

En ningún caso se debe transferir una llamada sin verificar que alguien sí atenderá al ciudadano. No hay nada más molesto para el ciudadano, que un servidor pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado para que le devuelva la llamada o contactarle por correo electrónico.

Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, debe informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Use adecuadamente los tiempos de espera: se debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, dele la opción al ciudadano de mantenerse en la línea u ofrezca devolverle la llamada después si los procedimientos de la entidad lo permiten; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y devolverla.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud o petición no puede ser resuelta en el momento

- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio



Superintendencia de Notariado y Registro



- Verificar con el ciudadano si le quedó clara la información suministrada y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- La finalización de la llamada solo se puede dar por parte del ciudadano.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y utilizando el guion de despedida: hace referencia al guion establecido por la entidad, por ejemplo: "Gracias por llamar a la línea de atención, recuerde que habló con...". Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención virtual

El Decreto 2693 de 2012 ordena que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía, así como las redes sociales que están establecidas por el Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

El canal virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales.

La página web de la SNR debe cumplir los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea vigente.

Chat

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.

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- En el contacto inicial



Superintendencia de Notariado y Registro



- Empezar el servicio al ciudadano en el horario establecido por la SNR.
- Después de que este acceda al chat, evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez aceptada la solicitud en el chat, se debe tener un saludo automático con nombre y apellido al servidor que atenderá al ciudadano.
- Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo servir?".

En el desarrollo del servicio

Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, se debe informar al ciudadano: "Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por" (y se le da la opción para que proceda, ejemplo: plataforma de PQRSD-F-SISG).

Si la solicitud no es clara, pregunte algo como...:

"¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?", "¿me puede facilitar algún dato adicional?" Se verifica si ha entendido al ponerlo en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Una vez entendida la solicitud, se debe buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello, se puede utilizar una frase como la siguiente: "por favor, espere un momento mientras valido la información".

Una vez que se tenga la información, se puede responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuide la ortografía, pues una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible, no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Divida las respuestas largas en bloques.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "para responder su

Página | 39



Superintendencia de Notariado y Registro



consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.

Si la comunicación se corta, se debe elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En ninguna circunstancia se deben dar conceptos u opiniones.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta. Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, se le puede enviar la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.
- Chat o foro grupal- Acciones de anticipación
- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Respete el tiempo previsto para el chat.
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- En el contacto inicial
- Empiece el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Salude de la siguiente manera: “buenos días / buenas tardes, soy...” (nombre y apellido).
- Saludo predeterminado.
- Explique a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informe las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Exponga el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.
- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No dé opiniones ni suponga o interprete las intervenciones de los participantes.
- Cuide la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respete el tiempo previsto para el chat.
- En el desarrollo del servicio
- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No dé opiniones ni suponga o interprete las intervenciones de los participantes.
- Cuide la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respete el tiempo previsto para el chat.



Superintendencia de Notariado y Registro



- Si no se conoce la respuesta a una pregunta de un usuario, solicite el correo electrónico y ofrezca enviarla en menos de las horas definidas por cada entidad. Si un participante incumple las reglas, es prudente reconvenirlo amablemente, con frases como las siguientes: “por favor, ayúdenos con su cumplimiento” o “recuerde que se acordó que...”.
- En la finalización del servicio
- Agradezca la participación de los usuarios.

Correo electrónico

Recomendaciones generales

En cumplimiento a la Resolución 4905 del 13/05/2016, que adopta el Sistema de Seguridad de la Información en la SNR, el servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir el acceso a terceros.

Cada mensaje debe contener una estructura coherente y ordenada (inicio, desarrollo y conclusión), de acuerdo con el asunto.

Acciones de anticipación

Antes de responder los mensajes que llegan al correo institucional, lea el procedimiento que la SNR diseñó para el tratamiento de estos mensajes cuando por alguna circunstancia llegaron a su cuenta de correo.

Analice si la solicitud corresponde a una PQRSD o a una solicitud orientación e información, caso en el cual se debe dar respuesta inmediata. Si se trata de una PQRSD o un documento que debe ser registrado en el sistema de gestión documental de la entidad, remítala a la cuenta de correo correspondencia@supernotariado.gov.co para que sea radicada en el sistema correspondiente.

Valide a través de qué sistema se deben redirigir los siguientes documentos como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, comunicaciones para el Superintendente, citaciones de los entes de control, ofertas, invitaciones, solicitud de citas, hojas de vida o solicitudes de empleo.

En el desarrollo del servicio

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.



Superintendencia de Notariado y Registro



Seguir el procedimiento establecido por la SNR en relación con el uso de plantillas, formatos y firmas.

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel, (Directiva Presidencial N°. 04 de 2012).

Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "asunto".

Verifique siempre quién es el destinatario principal.

En el campo "cc" (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación, según su cargo o interés en el tema. 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 innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

Inicie la comunicación con frases como las siguientes: "*según su solicitud de..., relacionada con...*"; "*en respuesta a su solicitud de..., relacionada con...*".

Sea 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.

Redacte oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, se debe dividir en varios párrafos.

Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

No escriba líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano, de forma clara y precisa.

Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios.

Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software pueda leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

El remitente, debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de

Página | 42



Superintendencia de Notariado y Registro



necesitarlo. Esto puede incluir los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.

Se deben usar las plantillas de firma de la SNR.

Canal correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

Quienes atienden en ventanilla de correspondencia deben saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

En el desarrollo del servicio

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.

Si insiste en radicarlo, recibirlo si se dirige a otra entidad del Estado, para direccionarlo por competencia. (Ley 1755 de 2015, Artículo 15). Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.



Superintendencia de Notariado y Registro



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 petición.

En la finalización del Servicio

Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Redes Sociales

Para dar un correcto uso a estos canales se recomienda revisar la Circular 01 de marzo de 2019 emitida por el Gobierno Nacional y demás disposiciones afines, en la que se definen los parámetros a seguir para su correcta gestión.

La entidad cuenta con las siguientes redes sociales:

Facebook

Superintendencia de Notariado y Registro de Colombia

Twitter

@Supernotariado

YouTube

Superintendencia de Notariado y Registro

Instagram

supernotariado

Circular 01 de 2019. "...recomendaciones en términos de buenas prácticas en el manejo y uso de las redes sociales de servidores y entidades públicas, ambos de la rama ejecutiva del orden nacional". Las redes sociales institucionales son un mecanismo de comunicación entre el Gobierno nacional, la ciudadanía, los empresarios, los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad en General. Por lo cual: Si el ciudadano presenta un derecho de petición a través de este medio, el community manager deberá tomar la solicitud y radicarla en los sistemas de recepción para los derechos de petición de la SNR. Igualmente, se le informará al ciudadano que su petición fue radicada y que esté atento a la respuesta que brinde la entidad.



Superintendencia de Notariado y Registro



Capítulo 5

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:

1. **Orientación:** Identifica las necesidades del ciudadano/cliente para guiarlo sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.
2. **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.
3. **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.
4. **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 SNR. Debe tener conocimientos y pericia para evitar que las inquietudes de información general se escalen a otros niveles.



Superintendencia de Notariado y Registro

Capítulo 6

Glosario

Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal presencial: Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal correspondencia: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de Contacto.

Chat: Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

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



Superintendencia de Notariado y Registro



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.

Discapacidad: Es un término general que abarca las limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar en igualdad de condiciones con las demás. Las limitaciones son problemas que afectan a una estructura o función corporal; generando dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

- **Cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial

- **Visual:** pérdida o disminución de la visión.
- **Auditiva:** pérdida o disminución en audición.
- **Sordo ceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.