

PROCESO: ATENCION DE USUARIOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD**OBJETIVO: Fijar las directrices de atención a los usuarios, a la ciudadanía en general y a las personas con discapacidad para prestar un servicio con excelencia e inclusivo****ALCANCE:** inicia con la definición de lineamientos para la atención de los usuarios y la ciudadanía en general con el propósito de brindar un servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención.**INTRODUCCION**

La **Notaría Ochenta y Una (81)** del Círculo de Bogotá, D C., fue creada mediante el Decreto 238 del 04 de marzo de 2021, como resultado del estudio técnico realizado por la Superintendencia de Notariado y Registro en el año 2020, que concluyó que la Localidad de Antonio Nariño, requería de una Notaría para atender a una población cercana a los 109.104 habitantes, además de tener una gran actividad económica, industrial y comercial, con cerca de 8.398 sociedades, 5554 comerciantes inscritos en la Cámara de Comercio de Bogotá, variables que hacían necesario ampliar la cobertura del servicio público notarial.

Es así, como crean la Notaría 81 del Círculo de Bogotá D.C. en el barrio Restrepo de la Localidad Antonio Nariño para facilitar y garantizar el acceso al servicio público notarial.

El nombramiento como notaria realizado por el Gobierno Nacional se realizó mediante el Decreto 457 del 06 de mayo de 2021 y la posesión se realizó el 14 de mayo de 2021.

La habilitación para el funcionamiento de la Notaría se realizó a partir del 22 de mayo de 2021.

Las Notarías tienen una naturaleza jurídica particular y de una relevancia inmensa. Como creación legal por mandato constitucional, las Notarías carecen de personería jurídica. En este sentido, su representación se ejerce de manera directa por el notario o notaria, como persona natural. El notario o notaria es un(a) particular que actúa por delegación del Estado, en virtud del fenómeno de la descentralización por colaboración. El servicio que presta es de carácter público.

La actividad notarial encuentra su fundamento en la Constitución, que le otorga la naturaleza de servicio público que propende por el interés general en el marco de nuestro Estado Social de Derecho. En términos concretos, la función notarial debe ser entendida como una “función testimonial de autoridad, que implica la guarda de la fe pública”. Esta actividad se encuentra reglamentada en múltiple, dispersa y variada normativa, entre otras en la Ley 960 de 1970. Al ser un servicio público que propende por el interés general

en el marco de nuestro Estado Social de Derecho, este régimen jurídico es puntual y exigente. La función notarial, y en general el servicio público que se presta debe “promover el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población y garantizar el cumplimiento de los deberes sociales de los particulares”. La función notarial es una función pública mediante la cual el Estado, en virtud de la descentralización por colaboración, necesita acudir a particulares con formación especializada para el apoyo en el desempeño de algunas de sus funciones. En este sentido, hay dos características de la función notarial que deben ser aclaradas. En primer lugar, la función notarial es una función llevada a cabo por particulares, lo que quiere decir que los notarios o notarias no son funcionarios y funcionarias del Estado. En segundo lugar, es una función pública, y en este sentido, a pesar de que los notarios no son funcionarios públicos, sí están sujetos a las obligaciones y sanciones que impone dicha función. Así, la función notarial implica la prestación de un servicio público en cabeza de particulares. Uno de los efectos de ello es que las personas que prestan el servicio están sujetas a la vigilancia del Estado y a las sanciones y obligaciones que se desprenden de su sometimiento a un determinado régimen jurídico que impone a los notarios y notarias la calidad de autoridades. En este sentido, la actividad notarial no puede concurrir con el desarrollo de funciones diferentes a la suya. Es importante mencionar que la función notarial se diferencia de la función jurisdiccional, pues los notarios y notarias no tienen una potestad decisoria ni se encargan de adjudicar derechos con base en la valoración de hechos o pruebas. Por lo tanto, la facultad de imponer sanciones y definir derechos se encuentran fuera del ámbito de competencia de los notarios y notarias, y debe estar siempre en cabeza de autoridades judiciales o administrativas.

El notario o notaria no tiene superior jerárquico y es autónomo en el ejercicio e interpretación de la Ley, por supuesto, con observancia de la misma. En este sentido, el papel que tiene un notario o notaria en el marco de sus funciones, es vital para dar cumplimiento a las normas de carácter constitucional, y sobre todo, a las normas de derechos humanos. La finalidad última de la función notarial es el de la función fedante, definida como “una atribución de interés general propia del Estado, que aquél ejerce en su nombre por asignación constitucional, en desarrollo de la cooperación que el sector privado ofrece al sector público en virtud del fenómeno de la descentralización por colaboración.” En este sentido, la fe notarial otorga plena autenticidad a las declaraciones emitidas ante el notario o notaria y a lo expresado por este respecto de los hechos percibidos en el ejercicio de sus funciones, en los casos y con los requisitos que la Ley establece. Esto implica que las manifestaciones del notario o notaria, que consten en los documentos e instrumentos autorizados por él o ella, se presumen ciertas.

Las funciones dentro del ejercicio notarial se encuentran contenidas entre otras disposiciones en la Ley 970 de 1970, el Decreto 2148 de 1983; la Ley 588 de 2000. Sin embargo, estas son algunas de las disposiciones más importantes que existen: La primera norma específica que debe tenerse como referencia sobre la regulación de la actividad

notarial contenida en el Decreto 960 de 1970. En este decreto se expide el estatuto del notariado donde se enuncian las normas generales que lo rigen, las funciones e incompatibilidades de esta función y los principios a los cuales debe estar orientada. Así mismo, se mencionan los trámites notariales como la escrituración, protocolización, testamentos y reconocimiento de documentos privados, y las formalidades que deben llevarse a cabo en su desarrollo. Este decreto fue modificado por la ley 588 de 2000 que reglamentó el ejercicio de la actividad notarial, y algunos de sus apartes han sido declarados inexequibles en sentencias de la Corte Constitucional. En este decreto se hace referencia a la discapacidad respecto de quienes quieran ejercer el cargo de notario o notaria y se tiene como un impedimento la incapacidad visual y las afecciones físicas o mentales que “comprometan la capacidad necesaria para el debido desempeño del cargo” (Artículo 133). Así mismo respecto de personas con discapacidad visual que comparezcan ante los notarios, se menciona que el notario deberá leer el documento en voz alta y tomar el consentimiento del declarante. Frente a las personas con discapacidad auditiva se menciona que deberán leer el documento y expresar su conformidad (Artículo 70.) De igual manera se menciona a las personas con “incapacidad absoluta”, cuya incapacidad deberá ser o bien percibida por el notario o costar en pruebas “fehacientes”, y de hacerlo, el notario o notaria podrá negar el servicio. (Art. 71.) Breve comentario: Debido a la época en la que fue expedida esta norma, no resulta extraño que dentro de su articulado se puedan encontrar disposiciones contrarias a los estándares internacionales de derechos humanos, en relación a las personas con discapacidad. Cabe precisar entonces que, por ejemplo, hoy debe buscarse la manera de aplicar los ajustes necesarios, y si es requerido los apoyos, para que una persona ciega pueda acceder al cargo de notario o notaria sin inconveniente alguno. Así mismo, la posibilidad que tiene un notario o notaria de establecer mediante un juicio subjetivo quién aparenta tener capacidad y quién no, es contraria a la CDPD en el sentido de que la capacidad jurídica se condiciona a la existencia de la discapacidad.

Este protocolo de atención al ciudadano para los usuarios y para las personas con discapacidad que requieren del servicio público notarial es un documento de orientación para los empleados de la Notaría, el cual tiene como propósito cumplir con la finalidad de prestación un excelente servicio a la ciudadanía.

Ese documento guía sirva como orientación a los usuarios para asegurar que los tramites se realicen de manera eficiente, con celeridad, agilidad, transparencia y confiable. Este protocolo de atención cuenta con información de carácter general y particular.

1. RESPONSABLES DE APLICACIÓN.

Todos los empleados de la notaría son responsables de acatar las directrices que se imparten en este protocolo y garantizar su aplicación en todos los trámites y actuaciones que se surtan en el despacho notarial y en los trámites a domicilio que se realicen.

2. DEFINICIONES:

Canales de atención: La Notaría cuenta con canales de atención de manera presencial, virtual, telefónica y escrita que requieran los usuarios o cualquier persona interesada en información sobre tramites notariales.

Enfoque diferencial: En la Notaría se tiene dispuesto sitios, espacios inclusivos para personas discapacitadas, adultos mayores, niños, además de tener avisos en lenguaje de señas y braille para garantizar una correcta y eficiente comunicación con el propósito de disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

Grupos de interés: son los *Titulares de derechos*, donde se destacan:

- a) Ciudadanía en general
- b) Los adultos mayores
- c) Los niños, niñas y adolescentes

3. DESARROLLO

3.1. Carta de trato digno

La Notaria y sus empleados estamos comprometidos en brindar un trato digno a todos los usuarios y ciudadanía en general con el fin de fortalecer el servicio público notarial. De igualmanera, poder facilitar los canales de comunicación entre los usuarios, los empleados y propendemos por un trato digno, con amabilidad y buena disposición a cualquier solicitud que realicen los usuarios.

3.2. Atributos del buen servicio

El servicio a los usuarios debe tener las siguientes características o atributos:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Ágil:** El servicio se caracteriza por ser ágil y oportuno.
- **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, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **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 los usuarios.

Estos atributos se evidencian en los comportamientos y las actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente.

3.3. Derechos y deberes de los empleados

Como empleado ¿qué debo cumplir y a qué tengo derecho?

La labor de servicio al ciudadano se enmarca en el ejercicio de derechos y deberes; por eso, tanto ciudadanos como empleados, tienen deberes por cumplir y derechos a los cuales acogerse. Cabe destacar que los derechos ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que desarrollan esta labor.

3.3.1. Derechos:

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para mejorar el desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

3.3.2. Deberes en la atención al público:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.

- Conocer al detalle los servicios que se presta en la Notaría para brindar un buen servicio.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano.
- Mantener a disposición el buzón de sugerencias para que los usuarios puedan expresar sus comentarios, sugerencias, quejas y reclamos.
- Revisar el buzón de sugerencias al menos una vez al mes para tramitar y contestar las solicitudes, quejas o recomendaciones o implementar las acciones o medidas a que haya lugar.

3.4. Lineamientos generales para la atención al ciudadano

La notaria y sus empleados estamos comprometidos en garantizar la atención integral de los usuarios y ciudadanía en general- partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza en la función notarial. Es por ello, que los empleados deben estar informados y capacitados para atender las solicitudes y seguir los conductos establecidos por la notaría para dar trámite a las mismas.

Se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos para garantizar la adecuada atención a los ciudadanos:

- Los empleados debemos brindar orientación, guía y asesoría, con respecto a los trámites y servicios que requieran los usuarios y ciudadanía en general, así como la recepción y registro de la correspondencia allegada, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones, misión o prestación del servicio.
- **Todos los empleados y contratistas deben:**
 - a) Tener conocimiento sobre trámites y servicios que se prestan en la Notaría.
 - b) Facilitar el acceso a la información.
 - c) Brindar atención oportuna y efectiva.
 - d) Prestar un servicio con excelente calidad.
 - e) Demostrar interés y actitud de escucha.
 - f) Tener una presentación personal impecable.

3.5. Criterios en general para la atención de usuarios y ciudadanía en general.

¿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 no se le dice a un usuario que busca 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 no es igual que atender bien, en consecuencia, se puede decir que las personas se sienten bien atendidas cuando se ha influido positivamente 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.

¿Qué elementos básicos se deben tener en cuenta en la comunicación con los usuarios?

La capacidad de escucha

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención 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; es decir, demostrarle al usuario que hemos entendido perfectamente y que nos hemos enterado bien de la solicitud o petición que nos hace. Sobre todo, en aquellas situaciones en las que hay que decir no o en las que no es posible dar una respuesta inmediata o definitiva. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.

Para escuchar activamente es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- Deje hablar. Si está hablando todo el tiempo, no puede escuchar al otro.
- Logre que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre de expresarse; para conseguirlo, mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, al manifestarle claramente su interés; que lo hace para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Pregunte cuanto sea necesario, además de demostrar que está escuchando, le ayudará a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que le permita entender al interlocutor que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

Principales elementos que influyen en la comunicación verbal

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

- **Mirada:** Fundamentalmente, la mayoría de las interacciones sociales dependen de la mirada. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor,
- **Mientras hablan y escuchan:** Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha. Difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.
- **Expresión facial:** La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones. Es el área más importante y compleja de la conducta no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. Con los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.
- **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.
- **Gestos:** Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.
- **Movimiento de las piernas/pies:** Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.
- **Distancia-proximidad:** En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.
- **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.
- **Volumen de voz:** Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.
- **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.

3.6. Atención presencial

3.6.1. Proyección del servicio a la ciudadanía.

La gestión de servicio al ciudadano es una herramienta fundamental para garantizar la excelencia en el servicio, para lo cual es necesario tener en cuenta los siguientes criterios.

- Aplicar los criterios de protección de datos y seguridad de la información.
- Garantizar información en lenguaje claro, sencillo y no discriminatorio.

3.6.2. Protocolo para los grupos de interés de la Notaría.

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- 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 solicita el servicio.
- Cualquier tipo de atención a los usuarios debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor. Deber ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que el usuario manifestó. Parafrasee y confirme con el usuario 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 el usuario conozca los trámites que va a realizar, evite durante la interacción que esta perciba que no es de su interés.
- Garantice al usuario la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el usuario.
- Por supuesto, evite el trato en términos de inferioridad o de lástima. Con seguridad esto será percibido por el usuario como poco amable y cortés.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita al usuario confiabilidad y seguridad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa al usuario, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione al usuario con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios. Permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si el usuario entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como *“no se preocupe”* o *“todo está bien”*. Mejor recuérdale que está para orientarlo.
- Tenga en cuenta que, a las personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes

o adulto mayor, se les debe brindar una atención preferencial.

- **Atención preferencial:** hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los clientes que presentan condiciones particulares o diversidad funcional una experiencia memorable en cada contacto.

3.6.3. Protocolos con enfoque diferencial

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las



Tipos de discapacidad



Física	Sensorial	Cognitiva	Intelectual
			
Tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una o varias extremidades	Personas con discapacidad <u>visual</u> (ceguera parcial o total) y <u>auditiva</u> (carencia, deficiencia o disminución de la capacidad auditiva)	Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, sentimientos, humor, habilidad de relacionarse con otros y comportamiento	Limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social

.om

Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Tipos de discapacidad:

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.

- 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.

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave: Comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual.

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

Discapacidad física motora: Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades; puede manifestarse como:

- Paraplejía: parálisis de las piernas.
- Cuadriplejía: parálisis de las cuatro extremidades
- Amputación.

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

Discapacidad cognitiva: Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo. Entre las más conocidas están el síndrome de Down, el síndrome de Asperger o el autismo.

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.

Tenga en cuenta: lenguaje* Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.

*Permita el ingreso de la persona con discapacidad, y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad

*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.

*Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.

*Actúe con respeto y equidad, sin actitud asistencialista.

*Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

3.6.3.1. Atención a ciudadanos con discapacidad auditiva

Las barreras que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponden al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición. A continuación, encontrará una serie de 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:
 - Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - Hable despacio y mirando a la persona.
 - No voltee la cara.
 - No hable con chicles o alimentos en la boca.
 - No se cubra la boca mientras da la información.
 - 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.
 - Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.

- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- 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.
- Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Muchos ciudadanos sordos se comunican a través de la lengua de señas, por eso se sugiere que las personas a cargo de la atención directa al ciudadano cuenten con conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana, por medio de herramientas dispuestas por el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el Centro de Relevo o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (Fenascol).
 - La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
 - Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelvo.gov.co>).
 - Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él; no olvide que su 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.
 - Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.
 - Si el canal comunicativo es el español escrito:
 - Escriba frases cortas y concretas.
 - Emplee un lenguaje sencillo.

3.6.3.2. Atención a ciudadanos con discapacidad visual

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: La ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. 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 usted mira en otra dirección mientras habla.
- 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 atiende al llamado.

- Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, 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.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencial mente en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3”.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, 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.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente
- En el computador, se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- Solicite a su entidad material informativo que esté adaptado en braille o macrotipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente; la conversación debe fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son; si debe entregar dinero, indique el monto, mencione primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del 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 ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

3.6.3.3. Atención a ciudadanos con discapacidad física

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta 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; debe ir al ritmo de él o ella.
- 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 espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

3.6.3.4. Atención a ciudadanos con discapacidad cognitiva

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.
- Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.

- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

3.6.3.5. Atención a ciudadanos de talla baja

- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- 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.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acaricie o bese a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura. Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

3.6.3.6. Atención a ciudadanos LGTBIQ

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.

HOMBRE	Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas.
MUJER	Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas 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 si como masculina, como femenina o transgénero.
TRANSGÉNERO	Describe 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.

Cuadro 1. Conceptos generales

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios. Siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

Tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda. O personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona. Este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los ciudadanos manifiestan el afecto por medio de 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.

3.6.3.7. Atención a adultos mayores

Los adultos mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales. Deben ser respetados y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas. Esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir. Probablemente, la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
 - Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
 - En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
 - Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.

3.6.4. Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y, por su parte, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en

idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- 1) Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- 2) Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- 3) La grabación o manuscrito se tramitará para pedir el apoyo técnico para su traducción.
- 4) El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- 5) Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se remitirá para el trámite respectivo.
- 6) La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

3.7. Protocolos según el papel asignado

Durante el ciclo de servicio intervienen diferentes personas. Cada uno cumple funciones y responsabilidades específicas en varios momentos, pero todas deben hacerlo con el mismo objetivo común de brindar un servicio de calidad. Para efectos de este documento se proyectó una serie de pautas de comportamiento generales y unas específicas según el papel asignado o el papel que se cumpla durante la gestión de servicio.

3.7.1. Papel orientador

Los pasos descritos a continuación se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada por parte de los empleados de la notaría. Tenga en cuenta que, para el papel de informador, las anteriores actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar, dirigir y acompañar a los ciudadanos mientras permanecen en la Notaría.

- Aplique las pautas descritas para el saludo al visitante.
- Identifique muy bien cuál es la solicitud del ciudadano. Indague y escuche atentamente, para así poder entregarle una orientación correcta y evitar dirigirlo a un módulo de atención erróneo.
- Antes 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 a la ciudadanía y a los empleados que prestan servicios en atención y trámites de los usuarios.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele con detalle qué falta.
- Al establecer el requerimiento o necesidad de la persona y para concluir la orientación, indíquele lo siguiente: “Por favor, diríjase a...”.
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona. Asesórela sobre

requisitos para los trámites o servicios, normatividad, formas de presentar la solicitud o requerimiento, documentación y procedimientos establecidos para ello. De esa forma, brindará una información integral.

- Aparte de las capacitaciones y reuniones de actualización, de usted también depende mantenerse actualizado en la información que suministra.
- Brinde asesoría a los usuarios y a la ciudadanía en la utilización de los módulos que requiera.

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.
- Pregunte: "¿Hay algo más en lo que pueda servirle?".
- 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, llame a la persona por su nombre y convóquelo a que acuda al punto de nuevo en caso de que así lo requiera, ya sea para otro servicio o trámite.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo.

3.8. Recomendaciones generales para la atención en situaciones conflictivas

- Mantenga la calma.
- Escuche al usuario atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", 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.
- Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
- No invada el espacio personal del ciudadano.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para su seguridad personal, trate de mantenerse detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre usted y el usuario.
- Intente persuadir al ciudadano para que controle su enojo y frustración, con frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le dará la oportunidad de tranquilizarse.
- Manténgase respetuoso y tranquilo, no levante la voz, explíquelo las repercusiones de su comportamiento, utilizando frases como "comprendo que esté enojado, pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".

- Agotado el paso anterior, y en caso extremo, recurra directamente a los directores Jurídicos y a la Notaría.
- Nunca toque al ciudadano, si la persona lo agrede físicamente, solicite ayuda a los directores Jurídicos o a la notaría.

Protocolo de atención escrita

Este canal permite a los ciudadanos y usuarios, con comunicaciones escritas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la función notarial. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

3.8.1. Correspondencia

Antes del servicio:

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia, preferiblemente, llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Durante el servicio:

- 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 usuario o ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar. Si el documento no es de competencia del Notario, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- Destapar el sobre y verificar datos básicos, el contenido y los anexos.
- Revisar que todos los documentos estén debidamente foliados y que presenten copia para el sello de recibido
- 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.

Al finalizar el servicio:

- Sellar y firmar la copia del documento presentado por el remitente.
- Despedir con una sonrisa al ciudadano y preguntar si se le puede colaborar en algo más.

3.8.2. Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir una (1) vez al mes el buzón de sugerencias, levantando el acta respectiva.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir a la Coordinadora Administrativa y a la Notaria, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los tres días siguientes a la apertura del buzón.

3.9. Protocolo de atención telefónica

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

A continuación, se describen algunos conceptos y comportamientos para aplicar en este canal de atención.

- Actitud de servicio: es la disposición que usted muestra hacia las diferentes situaciones expuestas por el ciudadano.
- Cuide la intensidad de su 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.
- 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.
- Transmita la información al ritmo del ciudadano: es muy importante determinar la velocidad con la cual se deberá dar la información, según el tipo de interlocutor.
- Vocalice adecuadamente: se refiere a pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Conozca la información brindada: tiene que ver con la capacidad de argumentar las posiciones y respuestas que se le brindan a un ciudadano.
- Use el vocabulario adecuado: significa 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.
- Use frases de etiqueta telefónica: hace referencia a cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano. Utilice expresiones como "por favor", "señor", "señora", "gracias por su espera" o "gracias por su atención".

- Utilice los guiones establecidos por la Notaría. “Buenos días, tardes, gracias por llamar a la NOTARIA 81 ¿en qué le puedo servir?”.
- 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.
- 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.
- Transmita seguridad al ciudadano: es la forma en que se da a conocer la información; se deben omitir los titubeos y los silencios, pues esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando. Personalice la llamada: se refiere a utilizar el nombre del ciudadano una vez como mínimo; no se debe utilizar el nombre en cada frase.
- Realice los filtros adecuados: haga preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- Confirme la información suministrada: es indispensable verificar que la información transmitida se comprenda claramente, y así evitar una rellamada.
- Finalización de la llamada: solo se puede dar por parte del ciudadano.
- Ocupe el canal adecuadamente: el canal telefónico es para dar respuesta a las llamadas de la ciudadanía y no para abusar de llamadas personales.
- Finalice la llamada con el guion de despedida: hace referencia al guion establecido por la Notaría “Gracias por llamar”.

3.10. Protocolo de atención virtual

El Decreto 2693 de 2012 determina 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 página web, correo electrónico y redes sociales. A continuación, se describen algunas pautas para tener en cuenta.

3.10.1. Correo electrónico

Recomendaciones generales:

- Cada servidor es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la notaría.

3.10.2. Uso de correo institucional

En el desarrollo del servicio:

- 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.
- Al responder un mensaje, verifique a quienes se debe enviar copia de este, 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 empleados de la Notaría.
- 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:

- Como 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 necesitarlo. Esto puede incluir los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la Notaría
- Recuerde siempre colocar su nombre en el correo
- Revise de manera completa el mensaje antes de enviarlo, así evitará cometer errores que generen una mala impresión en los destinatarios.
- Si el protocolo establece que para la respuesta es necesario un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

3.10.3. Página Web - Formulario Electrónico

Se ha diseñado el formato PQRSDF que se encuentra a disposición en el buzón, en la Coordinación Administrativa y en la página web: <https://notaria81.org/pqrs-y-preguntas-frecuentes/>

En el formulario se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre los temas de competencia de la Notaría, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

3.10.4. Chat**Acciones de anticipación:**

- Verificar el estado de los equipos, teléfonos, computador, acceso a internet.
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial:

Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, después de que este acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar de la siguiente manera: "Buenos días/buenas tardes, soy (nombre y apellido)"; se debe preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor, y posteriormente decir: "¿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).

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar 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 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 la finalización del servicio:

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario 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.

En la finalización del servicio:

- Agradezca la participación de los usuarios.

El Protocolo de Atención al Usuario y Personas con Discapacitados debe ser publicado en la Página de la Notaría

**MARIA DEL PILAR YEPES MONCADA
NOTARIA OCHENTA Y UNA (81) DEL CIRCULO DE BOGOTA D.C.**