



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

DEFINICIÓN

El presente protocolo para la atención al usuario es un documento dirigido a todos los colaboradores de la Doctora Eudenis del Carmen Casas Bertel para en el cumplimiento de su función como Notaria Segunda de Cartagena de Indias, con el objetivo de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

MARCO GENERAL

La Notaría Segunda de Cartagena de Indias busca contribuir de forma a la dinámica social y económica de la comunidad cartagenera. Para esto ha determinado como factores determinantes la calidad, la oportunidad y el respeto, así:

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

Calidad: En la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario en la prestación del servicio notarial, a través de conocimiento y claridad de la información brindada.

Oportunidad: En el cumplimiento de las necesidades requeridas por el usuario en el momento en que lo necesita, puntualidad y agilidad en la atención y tiempos de

espera.

Respeto: En sus diferencias, solicitudes y reclamaciones.

ENFOQUE DEL SERVICIO AL CLIENTE

El cliente es el centro del servicio notarial, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Nuestra política de servicio al usuario se enfoca en mantener una relación clara y directa y transparente con el cliente, la atención al cliente se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con sensibilización en cultura de servicio y protocolos, constituyendo un equipo humano comprometido y dispuesto con la mejora continua en el servicio.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Saludo

- Mirar a la cara.
- Actitud amable.
- Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Durante la atención

- Disposición y oportunidad.
- Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.

- Actitud amable.
- Preguntar si requiere algo más, despedirse.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo

- Actitud amable.
- Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Durante la llamada

- Disposición y oportunidad.
- No abandonar la llamada.
- Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.
- Informe al cliente que va a transferir la llamada
- Asegurarse de pasar la llamada solo si el interlocutor responde.
- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto e informe al responsable de atenderla.

Despedida

- Actitud amable.
- Preguntar si requiere algo más, despedirse.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

- Saludar.
- Analizar y comprender la solicitud.
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción,

extensión y claridad de la información.

- Utilizar lenguaje directo y sencillo.
- Despedida y cierre.
- Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con cordialidad.

NOTA: La atención de las Redes Sociales y aplicaciones de mensajería instantánea se realiza de acuerdo con el PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se identifica un usuario que requiere atención preferencial, se debe brindar la atención sin necesidad de ponerlo en espera o tomar algún turno.

Especialmente para personas discapacitadas o que requieren atención preferencial, la relación interpersonal directa cobra mayor importancia, incluso las normas básicas de cortesía y urbanidad.

La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención. Se debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.

Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión que pueda presentar una persona discapacitada.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Discapacitados Visuales

Saludar claramente a la persona de forma que no pueda entender fácilmente que el funcionario de la Notaría se está dirigiendo a ella específicamente, para lo cual se requiere de una presentación e identificación clara por parte del funcionario. Si se considera necesario toque su brazo de forma suave para captar su atención.

Hablar fuerte y claro, ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.

Evite utilizar gestos o expresiones indefinidas o aproximativas como: allí, por aquí, etcétera, debido que carecen de sentido para la persona con discapacidad visual. Acompáñelo y condúzcalo con palabras claras y precisas.

Si debe leer un documento para la persona con discapacidad visual, hágalo despacio para facilitar su entendimiento y aprobación.

Para indicar a una persona con discapacidad visual dónde debe de firmar puede:

- Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar.
- Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

Discapacitados Auditivos

Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.

Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. Vocalizar correctamente, pero sin exagerar.

Intentar utilizar frases cortas o sencillas y mantener la comunicación de frente, nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios y mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre.

Se podrá ayudar con la escritura. Puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

En todo caso, lo más recomendable siempre será brindar la atención a través de las ayudas tecnológicas que ofrecen entidades como FENASCOL para lograr una atención completa y personalizada.

Discapacitados Físicos

Presentar siempre una actitud de colaboración y disposición para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Se debe permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

Si se acompaña a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, buscar la manera de ajustar su paso al de ella. Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.

Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas.

Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida

posible, y sin posturas forzadas. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.

Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento.

Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

Acercarse a la persona y la saludar amablemente y utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.

Ofrecer ayuda a la persona para movilizarse, preguntando previamente si desea dicho apoyo.

Entender y tolerar las diferencias, limitaciones y dificultades. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.