



PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

Superintendencia de Notariado y Registro

Oficina de Atención al Ciudadano

Todo
Servidor Público

puede influir positivamente en el ciudadano,
siendo cercano, entendible y

confiable

permitiendo construir una mejor *relación*
con el ciudadano

y ser **más** eficiente en su gestión.





PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO



ATENCIÓN PRESENCIAL

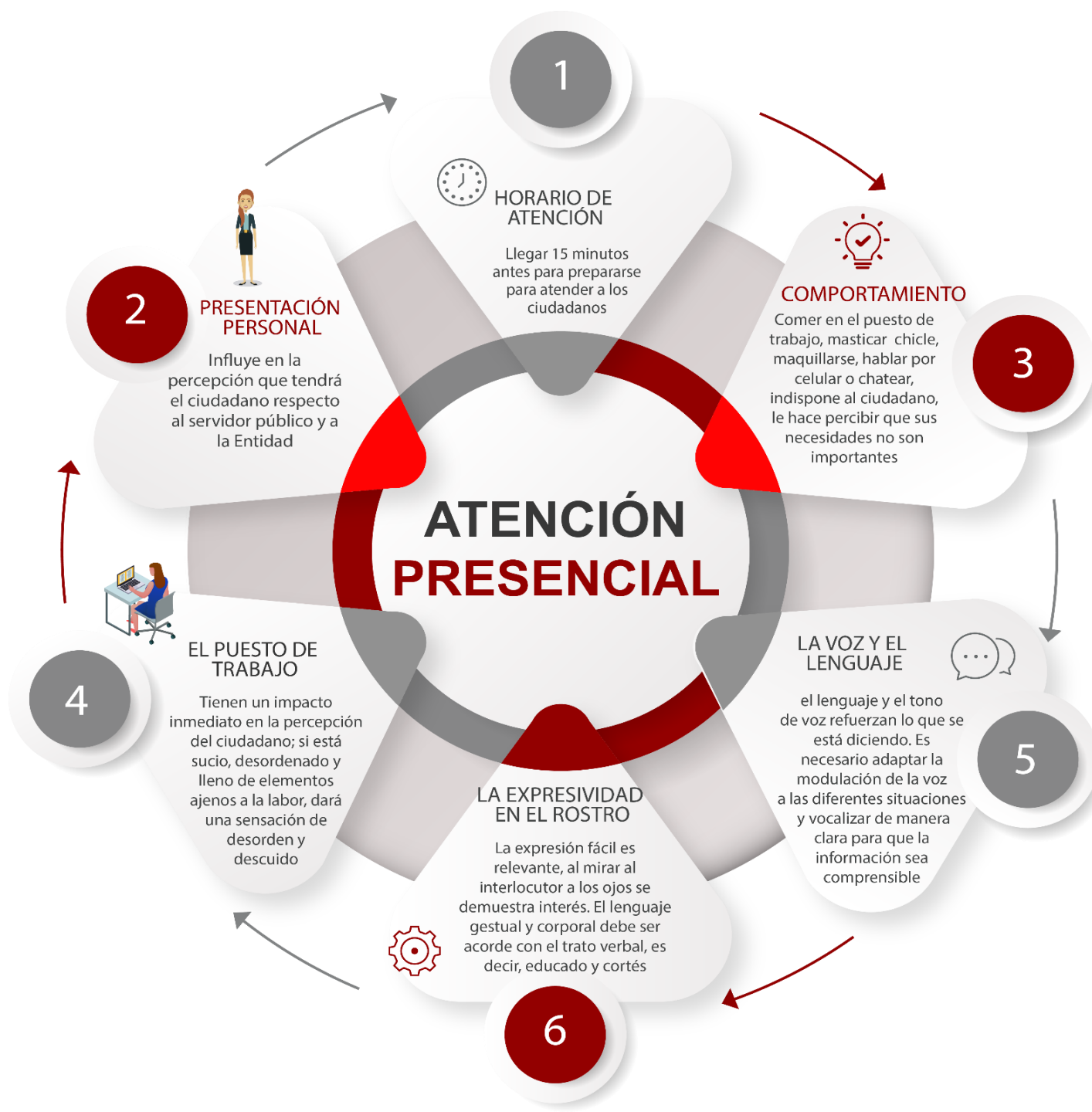
Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Para peticiones de orientación e información diríjase a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.




Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en **un lenguaje claro y sencillo**, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces


- [Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia](#)
- [10 pasos para comunicarse en lenguaje claro](#)



Saludar haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir:

- 
- ✓ Buenos días/tardes
 - ✓ Bienvenido a la SNR
 - ✓ Mi nombre es (nombre y apellido)
 - ✓ ¿en qué le puedo servir?

- ✓ Señor o
- ✓ Señora



Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo:



No dirigirse al ciudadano en tercera persona. **NO** tutear.

Tener a mano los formatos que se utilizan en la atención a los ciudadanos

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

DURANTE LA ATENCIÓN

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:




- ✓ Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ De ser necesario elevar una solicitud por escrito, ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- ✓ Indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.



Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Departamento u otra entidad, el servidor público debe:

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente

✓ ¿Hay algo más en que pueda servirle? 

Preguntarle, como regla general:

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Despedirse llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el señor o señora

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.



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,

ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS



Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que tengan que esperar.



NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



A los niños, niñas y adolescentes, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.



ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.

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.

La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro





ATENCIÓN TELEFONICA

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus PQRSDF ante el grupo de servicio al ciudadano institucional o cualquier dependencia del departamento.

Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 60+(1) 3282121. Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272. Línea gratuita 018000911616
Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de 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 listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

PREVIO A LA LLAMADA

Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles

1

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

2

Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

3

Disponer de un documento actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia, responsable y el contacto.

4

AL INICIO DE LA LLAMADA

Contestar la llamada
antes del tercer timbre

Saludar, buenos
días, buenas tardes

Dar el nombre de la
Entidad, el nombre del
servidor público

Ofrecer ayuda:
¿En qué le puedo
servir?

DURANTE LA LLAMADA

Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes

Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas

En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información

SI NO PUEDE DAR RESPUESTA EN EL MOMENTO

1 Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.

2 Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta debe informarle al ciudadano y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

3 Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

4 Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

5 Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.

6 Luego de recibida la información requerida, comunicar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

AL FINALIZAR LA LLAMADA

1 Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

2 Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

3 Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

4 Permitirle al ciudadano colgar primero.

5 Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.



CHAT INSTITUCIONAL

Es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta de asesoría en línea y orientación en tiempo real en temas que son competencia de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace: Ingrese en este [link](#)
Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ✓ No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas un texto escrito equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques Y No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ No tutear al ciudadano.

CONTACTO INICIAL

Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.

1

Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.

2

Enviar el saludo inicial.

3

Espere mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. "¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta."

4

DESARROLLO DEL SERVICIO

1

Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informarlo al ciudadano y dar las indicaciones del caso.

2

Si la información es de primer nivel, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano.

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta

1

2

Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio.



CORREOS ELÉCTRONICOS

Para radicación de documentos en: correspondencia@supernotariado.gov.co

Para notificaciones judiciales en: notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co

Para orientación e información en: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co

Para reparto notarial en: reparto.dan@supernotariado.gov.co

Para denuncias anticorrupción: quejasydenuncias@supernotariado.gov.co



WHATSAPP

Es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta de asesoría en línea y orientación en tiempo real en temas que son competencia de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilito la línea 317 435 73 65 de WhatsApp. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.