




PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO

Primera Versión

ELABORÓ <u>CAROLINA CASTAÑEDA</u> Jefe de Operaciones	REVISÓ <u>CAROLINA CASTAÑEDA</u> Jefe de Operaciones	APROBÓ <u>ADRIANA CUELLAR A</u> Notaria
FECHA ELABORACIÓN 11/03/22	FECHA REVISIÓN 18/03/22	FECHA APROBACIÓN 25/03/22

Este documento es propiedad de la Notaría 21. Ninguna parte de este documento se puede reproducir, almacenar o transmitir sin permiso escrito previo de la empresa.

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

1. OBJETIVO

Brindar a los funcionarios de la Notaria 21 de Bogota herramientas que contribuyan a la excelencia en la atención y servicio al usuario, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas en el trato al cliente.

2. RESPONSABLE

El jefe de jurídico funcionario del área de protocolo es el responsable sobre el uso correcto de las marcas de agua en los documentos aprobados para su implementación

3. CONTENIDO

El Servicio al cliente es la integración del talento humano, los recursos físicos, tecnológicos y el sistema de organización interna previstos para satisfacer las necesidades del cliente o usuario.

Momentos de verdad


Son los diferentes instantes en los que un cliente tiene contacto con aspectos de la notaría. Un momento de verdad critico puede dañar la imagen de nuestro servicio.

ENFOQUE DEL SERVICIO AL USUARIO

Expectativas De La Notaria

- ✓ Seguridad Jurídica.
- ✓ Cumplimiento.
- ✓ Calidad en el servicio.
- ✓ Mejoramiento continuo.
- ✓ Satisfacción del usuario.

NOTA: La Notaría percibe lo que los usuarios desean obtener al ser atendidos.

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

Necesidades De Los Usuarios

- ✓ Cumplimiento.
- ✓ Seguridad Jurídica.
- ✓ Atención amable.
- ✓ Información correcta y completa.
- ✓ Calidad en el servicio.

Elementos de una buena atención al cliente o usuario


- ✓ Prestar toda la atención e identificarse.
- ✓ Escuchar
- ✓ Formular preguntas
- ✓ Ofrecer una solución
- ✓ Hacer un esfuerzo adicional
- ✓ Tener unos procesos funcionales
- ✓ Prestar atención al contexto inanimado
- ✓ Mejoramiento continuo

¿Por qué se disgusta un cliente o usuario?

- ✓ Porque no le ofrecemos soluciones o alternativas
- ✓ No tiene la facultad de acceso al servicio
- ✓ Se siente víctima de la insolencia del empleado.
- ✓ Expectativas insatisfechas
- ✓ Descortesía del empleado.
- ✓ Mala información por la persona que lo atendió
- ✓ Por un incumplimiento en los términos acordados.
- ✓ Personal poco capacitado para ayudarlo
- ✓ No tiene los medios adecuados para poner una queja.

¿Qué quiere un cliente disgustado?

- ✓ Ser escuchado
- ✓ Ser tomado en serio
- ✓ Ser tratado con respeto
- ✓ Una acción inmediata

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

- ✓ Compensación o reposición
- ✓ Alguien asuma las consecuencias.
- ✓ Que se aclare el problema para que no vuelva a suceder.

3.1 PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

Si el contacto con el usuario se da en forma presencial, es importante dar la mejor impresión y manejar una buena comunicación.

Recuerde:


- ✓ Salude
- ✓ Ofrezca al usuario sentarse para que este cómodo.
- ✓ Pregúntele en que le puede colaborar.
- ✓ Procure responder lo más pronto y corto posible
- ✓ Utilice lenguaje sencillo y directo
- ✓ Gestione la solicitud lo más pronto posible
- ✓ Este pendiente del usuario mientras se encuentre en la Notaria
- ✓ Ofrézcase a solucionar cualquier otra duda y
- ✓ Despídase con Cordial saludo.

3.2 PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

Si el contacto con el usuario se da en forma telefónica es clave que usted esté preparado para manejar la comunicación. En muchas ocasiones la atención telefónica es más delicada que la personal ya que solamente contamos con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva con el usuario actual o potencial a través de un medio que no tiene la riqueza de la relación cara a cara.

Es por ello necesario tener en cuenta algunos aspectos importantes para ofrecer una excelente atención telefónica.

Rápida respuesta. ¡No haga esperar al cliente! Infórmele con quién se ha comunicado y si existe otra alternativa para ponerse en contacto con la empresa (dejar mensaje, llamar en otro horario, ingresar en página web, etc.).

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

Claridad del mensaje. Todo mensaje debe ser preciso: eligiendo las palabras, midiendo la intensidad de la voz, hablando más lento de lo habitual, pronunciando correctamente... es decir, ¡siendo claro!

Un saludo cortés El saludo debe ser una bienvenida **que haga sentir cómodo al usuario**. No olvide indicar el nombre de la empresa e identificarse dando su nombre. En nuestro caso particular la fórmula clásica es: "*Notaria 21, buenos días, habla ...*".

"¿En qué puedo ayudarlo?" Muéstrese dispuesto y servicial.

Escucha activa. Deje de lado cualquier otra tarea que esté realizando. La idea es descubrir qué es lo que desea o necesita el que llama. Involúcrese activamente en la conversación.

Notas rápidas. Tenga a su alcance con qué anotar todo lo que considere relevante (**nombres, teléfonos, mensajes**).

Siempre una respuesta Pocas cosas son tan frustrantes para un usuario que llama como no encontrar respuestas. Si lo que desea el cliente no lo puede resolver en forma personal, busque quien pueda hacerlo. Si el resultado está a tu alcance, pero no se puede concretar durante la llamada, establezca un plazo para resolverlo. La espera en línea debe ser mínima: ¡el cliente se fastidia!


"Gracias por su llamada". Termine la comunicación con amabilidad, dejando una imagen positiva de la empresa y la sensación de que hizo todo lo posible para resolver su consulta o problema.

Recuerde:

Buenos días o tardes
Habla XXXXX XXXXX
¿En qué puedo ayudarlo?
¿Algo más en lo que pueda colaborarle?
Feliz día, que este muy bien.

Cuando sea usted quien llame al usuario, tenga en cuenta:

Salude
Identifíquese
Motivo de la llamada
Argumentación
Despedida

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

3.3 PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

Se traduce a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, como peticiones, orientaciones, información, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, que se reciben a través del WhatsApp, correo electrónico.

Tenga en cuenta:


- ✓ Salude
- ✓ Analice y trate de comprender la solicitud
- ✓ Responda lo más corto posible teniendo en cuenta puntuación, redacción ortografía.
- ✓ Utilice lenguaje sencillo y directo
- ✓ Use altas y bajas. No use mayúsculas sostenidas.
- ✓ Despídase y cierre.
- ✓ Ofrézcase a solucionar cualquier otra duda y
- ✓ Despídase con Cordial saludo.

3.4 PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS CON DISCAPACIDAD

La atención al usuario en situación de discapacidad, exige respeto, igualdad, información clara ante las inquietudes que nos manifiesten. Siempre como Notaria ofrezcamos una actitud positiva frente a la discapacidad: centrar la atención en las **capacidades** y no en las **limitaciones**.

Así ...

- ✓ Evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones, prótesis o muletas etc.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- ✓ Evitar considerar a las personas con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración, asexuada o peligrosa.
- ✓ Presentar a las personas con discapacidad de la misma forma que a las demás; integrar la discapacidad de una persona en su identidad total.

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

- ✓ Aceptar a las personas con discapacidad de la misma forma que a las demás e integrar la discapacidad en su identidad total.

Atención a personas con alguna discapacidad visual

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ 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 usted debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

Atención a personas con sorda ciega.


- ✓ Es preciso informar a la persona que se está presente tocándola suavemente en el hombro o brazo
- ✓ Si está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Si usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora.

- ✓ Ayude a la evacuación de manera ordenada y segura comprobando si hay obstáculos en el camino.
- ✓ Movilice a la persona con discapacidad física guiándola cuidadosamente.
- ✓ Emplee técnicas de apoyo al evacuar a la persona con discapacidad.

Si usa silla de ruedas:

- ✓ Bríndele toda la atención en el primer piso.
- ✓ Ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

Si usa muletas, prótesis u otras ayudas técnicas:

- No toque ni cambie de lugar sus muletas, caminador o bastón pues son su punto de apoyo.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- ✓ Brindar información visual, con mensajes cortos y concretos.
- ✓ Hablar y escuchar con atención teniendo en cuenta que el usuario puede necesitar más tiempo para solicitar información y comprender los conceptos que le suministran.

Atención a personas con discapacidad mental


- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas y discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Confirmar que la información suministrada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- ✓ Buscar los medios para ubicar al interlocutor a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al usuario según su edad cronológica recordando en todo momento que estamos atendiendo a un adulto de talla baja.

Atención a personas con discapacidad intelectual

- ✓ Dar instrucciones cortas, claras y sencillas, tanto a la persona con discapacidad como a su acompañante.
- ✓ Demuestre disposición para comprender lo que dice y lo que necesita.
- ✓ Usualmente estas personas caminan despacio, por lo tanto, si se requiere una caminata rápida, hágalo sin necesidad de empujarle.

	NOTARÍA 21 DE BOGOTÁ D.C.	Guía N° 19	
	PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO	25/03/2022	Versión 01

3.5 PROTOCOLO DE ATENCION PARA EL ADULTO MAYOR Y/O MUJERES EMBARAZADAS

- ✓ Acercarse a la persona y saludarla amablemente.
- ✓ Tenga en cuenta el trato amable y correspondiente para los Adultos Mayores.
- ✓ No coja a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para moverse. A no ser que ella lo tome primero.
- ✓ Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.