

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

POLÍTICA: Que nuestros usuarios encuentren fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, accediendo a múltiples canales a través de los cuales son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

La **NOTARIA PRIMERA DE BUCARAMANGA**, busca generar vínculos de respeto y seguridad con nuestros usuarios, a través de la calidad, comodidad y oportuna atención, siendo el talento humano el principal recurso, para lograrlo, a través de capacitaciones periódicas, para brindar una mejor atención a los usuarios.

ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial se basa en las siguientes características:

➤ **SALUDO**

- Actitud Amable

➤ **DURANTA LA ATENCION**

- Prestar atención al requerimiento del usuario con herramientas como documento de solicitud del servicio por escrito en forma clara y precisa
- Dar respuestas precisas y fáciles de entender
- Satisfacer la necesidad del usuario con seguridad y excelente actitud

➤ **DESPEDIDA**

- Entregar documentos a la mano explicando si requiere el trámite que se realizó
- Actitud Amable

ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica se basa en las siguientes características:

➤ **SALUDO**

- Saludar en forma amable dando a conocer su nombre y entidad

➤ **DURANTA LA ATENCION**

- Prestar atención al requerimiento del usuario
- Dar respuestas precisas y fáciles de entender
- Satisfacer la necesidad del usuario
- Retomar la llamada, si se ha dejado en espera
- En caso de transferir la llamada, asegurarse, que va direccionada a la persona que corresponda.

➤ **DESPEDIDA**

- Despedir a la persona con diligencia y ofrecer los servicios si nuevamente los requiere.

ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

La atención Web se basa en las siguientes características:

- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.