

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA



En esta notaría contamos con un grupo de trabajo que se esfuerza por prestarle a la ciudadanía un buen servicio basado en:

01



Trato humano y respetuoso para todas las personas.

02



Resolver las solicitudes de forma efectiva.

03



Prestar los servicios oportunamente.

04



Solucionar las necesidades de forma rápida y con actitud empática.

05

Dar orientación confiable, sincera y amable.



06

La inclusión, sin distinciones ni discriminaciones, aceptando que hay personas diferentes: edad, razas, orientaciones sexuales e identidades de género, etnias o víctimas de violencia.



07

Reconocer que existen personas adultas mayores, en condición de discapacidad física, sensorial, mental y múltiple; así como mujeres embarazadas y niñas, niños y adolescentes a las que se les debe garantizar atención preferencial y protección de sus derechos.

08



Asegurar la realización de trámites y prestación de servicios de calidad.

09



Valorar los comentarios e implementar planes de mejora continua.

Respuestas negativas a la ciudadanía

NO siempre en la notaría se puede realizar la solicitud de trámites o requerimientos que hacen las personas usuarias. Se les explicará con claridad la razón por la que no es posible prestar el servicio, respondiendo todas sus preguntas e inquietudes. Cuando sea viable se dará una alternativa que supla la necesidad, asegurando que la persona usuaria entendió las aclaraciones.



Canales de atención y servicio a la ciudadanía



La notaría ha dispuesto los siguientes canales y espacios para que las personas realicen sus trámites y soliciten servicios notariales: presencial, telefónico, celular, correo electrónico, virtual, correspondencia.

Recuerde que hemos dispuesto el servicio a la ciudadanía de PQRSD y que en la página de la notaría encuentra preguntas frecuentes y términos que le ayudan a adquirir mayores conocimientos sobre trámites y servicios notariales.

Derechos y deberes de la ciudadanía ante las autoridades

Conforme con lo establecido por los Arts. 5 y 6 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo son:

Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.

Artículo 6. Deberes de las personas. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.