Superintendencia de
Notariado y Registro

CARTA DE TRATO DIGNO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Misión

La Superintendencia **Notariado y Registro (SNR)**

garantiza la guarda de la fe pública y la seguridad jurídica de la propiedad inmueble en Colombia mediante la prestación del servicio público registral por parte de los Registradores de Instrumentos Públicos, la orientación, inspección, vigilancia y control del servicio público notarial y registral, la inspección, vigilancia y control del servicio público prestado por los curadores, gestores y operadores catastrales y sus usuarios.

Soporta la excelencia operacional en la transformación digital, la interoperabilidad de la información, la transformación humana, el enfoque territorial, el relacionamiento con el ciudadano, la gestión del conocimiento y con un talento humano competente, cualificado, honesto, respetuoso, diligente, motivado, comprometido con el servicio, la innovación, la investigación y la generación de valor público en un gobierno social de cambio.

Principios

La SNR se compromete con sus usuarios, ciudadanos y en general con toda la comunidad, a actuar bajo los siguientes principios:

01
Igualdad
Todos los ciudadanos recibirán el mismo trato, sin discriminación por ninguna razón.

02
Imparcialidad
Las decisiones y actuaciones serán objetivas, garantizando equidad y justicia.

03
Moralidad
Todas las actuaciones se regirán por la ética, la transparencia y la rectitud.

04
Celeridad
Se procura que los trámites sean ágiles y oportunos, sin demoras injustificadas.

05
Eficacia
Se busca lograr los resultados esperados, garantizando la satisfacción del usuario.

06
Publicidad
la información pública es accesible y transparente, salvo reserva legal.

07 Presunción de **buena fe**

Se presume que las actuaciones del ciudadano se realizan con honestidad, salvo prueba en contrario.

Derechos de los usuarios

Como usuario de la SNR, usted tiene derecho a:

01 Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) en cualquiera de sus modalidades (escrita, presencial, telefónica o virtual); conocer el estado del trámite y recibir respuesta en los plazos establecidos por la ley:

- Petición general:
  15 días hábiles.
- Derecho de petición en interés particular:
  15 días hábiles.
- Petición de información y documentos entre autoridades:
  10 días hábiles.
- Petición de Congresistas (Senadores y Representantes):
  5 días hábiles.
- Peticiones de documentos y de información:
  10 días hábiles.
- Consultas:
  30 días hábiles.
- Quejas, reclamos y sugerencias:
  15 días hábiles.
- Denuncias:
  30 días hábiles.

02 Acceder a la información contenida en los registros y archivos de la SNR, y solicitar copias, salvo aquellas que tengan reserva legal.

03 Recibir un trato respetuoso, digno y considerado, y exigir de los funcionarios el cumplimiento de sus funciones.

04 Acceder a atención preferente y prioritaria si pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad (personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, entre otros),

05 Conocer, actualizar y rectificar la información personal registrada en bases de datos o archivos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política.

Deberes del usuario

Así mismo, al iniciar cualquier actuación o trámite ante esta entidad, usted debe:

01 Obrar con **buena fe,** evitando dilaciones, declaraciones falsas, o afirmaciones temerarias.

02 Ejercer sus **derechos** con responsabilidad, evitando solicitudes repetitivas o improcedentes que afecten la eficiencia del servicio.

03 Mantener un trato **respetuoso** hacia los funcionarios,colaboradores y demás ciudadanos.

04 Acatar la Constitución y la ley, respetando las normas que rigen el servicio público.

Canales de atención al ciudadano

La Superintendencia de Notariado y Registro garantizará un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y humano a todos sus ciudadanos y grupos de interés, asegurando una atención oportuna y de calidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos.

Este compromiso implica que todos los usuarios, sin distinción alguna por su condición social, económica, étnica, cultural, política, religiosa, de género o cualquier otra, serán atendidos bajo los más altos estándares de respeto y cortesía, reconociendo siempre la dignidad humana como principio fundamental del servicio público.

La entidad ha dispuesto diferentes canales de atención que permiten a los ciudadanos ejercer sus derechos,presentar solicitudes, resolver inquietudes, y acceder a los servicios registrales, notariales, catastrales y de política de tierras de manera ágil, segura y transparente. Estos canales han sido diseñados para facilitar el acceso, incluso desde zonas apartadas del territorio nacional, garantizando la inclusión y cobertura del servicio a nivel nacional.

Este esfuerzo por mantener una atención cercana, accesible y eficiente, refleja el compromiso de la Superintendencia de Notariado y Registro con la excelencia en el servicio, la transparencia institucional y la consolidación de una gestión pública centrada en el ciudadano.

Atención presencial

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.

Unidades Móviles de Registro

Recorren el país brindando asesoría y acompañamiento en procesos de saneamiento y formalización de la propiedad inmobiliaria.

Atención Telefónica

Línea en Bogotá
601 5140313
Línea nacional gratuita:
018000911616

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Atención virtual

- Plataforma PQRSDF:

www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/pqrsdf/

- Correo para radicación de documentos:

correspondencia@supernotariado.gov.co

- Correo para notificaciones judiciales:

notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co

- Correo de orientación e información:

oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co

- Chat en línea

https://oac.supernotariado.gov.co/mibew/index.php/chat

Reparto notarial ordinario

En Bogotá D.C.

- Dirección: Calle 26 No. 13-49, interior 201
- Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Correo electrónico:

reparto.notarial@supernotariado.gov.co

Fuera de Bogotá D.C.

- Diríjase a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) correspondiente.
- Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Clic aquí para consultar el directorio de las ORIP en línea

https://www.supernotariado.gov.co/oficinas-de-registro/

Denuncias por actos de
anticorrupción

Si desea reportar posibles actos de corrupción relacionados con servicios públicos prestados por la SNR, comuníquese a:

- Correo: quejasydenuncias@supernotariado.gov.co
- Línea gratuita nacional: 018000911616

Compromisos de la SNR con los ciudadanos

La Superintendencia de Notariado y Registro se compromete a:

01 Garantizar tiempos de respuesta adecuados, de acuerdo con los plazos legales establecidos para cada tipo de petición, asegurando eficiencia y oportunidad.

02 Prestar un servicio de calidad, enfocado en la satisfacción del usuario, mediante la mejora continua de los procesos y la atención integral.

03 Cumplir con procedimientos claros y transparentes, garantizando seguridad jurídica y acceso equitativo al servicio registral y notarial.

04 Respetar la privacidad de la información personal, aplicando las normas de protección de datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones vigentes.

05 Brindar espacios físicos adecuados, accesibles, accesibles, seguros y dignos, que favorezcan una atención respetuosa y efectiva.

Roosvelt Rodríguez Rengifo
Superintendente de Notariado y Registro

Superintendencia de
Notariado y Registro

www.supernotariado.gov.co

CARTA DE TRATO DIGNO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO