



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

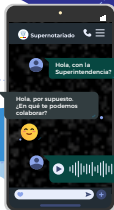
601 5140313

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, seguros y dignos, que favorezcan una atención respetuosa y efectiva.

Roosevelt 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