



Carta del Trato Digno



SNR SUPERINTENDENCIA DE
NOTARIADO
& REGISTRO

WWW.SUPERNOTARIADO.GOV.CO

Estimados ciudadano(a) s: Un saludo especial de la Superintendencia de Notariado y Registro.

La Superintendencia se compromete a desarrollar e implementar estrategias de cualificación y motivación permanentes para formar a los servidores públicos frente a competencias comportamentales, académicas, funcionales y capacidades técnicas específicas requeridas por los funcionarios que laboran en áreas de interacción directa con los grupos de valor.

Lo anterior a través de una estrategia de capacitación, orientación, sensibilización e incentivos contemplados en el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Incentivos de la Entidad.

Para atender de manera oportuna y bajo parámetros de calidad las solicitudes de los grupos de valor, la Entidad identifica las necesidades, expectativas y preferencias de éstos con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano y de esta manera garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

La Entidad se compromete a divulgar de manera proactiva la información pública, adecuada, veraz, oportuna y accesible para garantizar el acceso a la información a los grupos de valor en general, así como aquellos que presentan condiciones diferenciales de accesibilidad.

Esta información, que se transmitirá a través de todos los canales institucionales, será en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y

motivada. Todos los grupos de valor, independientemente de sus características, tienen el derecho a acceder en igualdad de condiciones a los servicios que presta la Entidad.

La Superintendencia de Notariado y Registro en busca de asegurar el modelo de operación por procesos basado en el usuario, además de lo anteriormente descrito, se compromete a:

- ⑧ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ⑧ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ⑧ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
- ⑧ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ⑧ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- ⑧ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ⑧ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ⑧ Asegurar la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRSDf, mediante la evaluación y trazabilidad de estas.
- ⑧ Disponer de canales efectivos para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a disposición de los grupos de valor.
- ⑧ Contar con medios de interrelación y participación ciudadana para trabajar constantemente en mejorar la satisfacción de los usuarios.
- ⑧ Recibir todas las solicitudes presentadas por los grupos de valor, cumpliendo con los términos legales para las respuestas de forma y fondo a las peticiones de acuerdo con los lineamientos legales.
- ⑧ Brindar un servicio de calidad enfocado a la orientación de todos los usuarios, teniendo especial y adecuada atención a las personas con discapacidad.

- Tratar a los usuarios sin ningún tipo de discriminación, favoritismo o preferencias personales; especialmente discriminaciones basadas en factores ideológicos, raciales, religiosos, de sexo, edad, nacionalidad o discapacidad.
- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. Conocer a sus usuarios para poder optimizar los trámites y servicios, de acuerdo con su misión, para que estos sean acordes a sus necesidades.
- Velar por la seguridad y la confidencialidad de la información de los grupos de valor.
- Dar a conocer la información pública necesaria de los trámites, servicios e información administrada, de manera clara, transparente, oportuna y en formato abierto para una mejor toma de decisiones por parte de los grupos de valor.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS GRUPOS DE VALOR

DERECHOS

- Recibir un trato digno con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad.
- Transparencia en los trámites y servicios que presta la entidad.
- Acceso permanente a los canales dispuestos por la entidad para presentar PQRSDF de manera verbal o escrita.
- Conocer el estado y los tiempos de respuesta de las peticiones y trámites que realiza ante la Superintendencia.
- Confidencialidad de la información y de los datos personales según lo estipulado por la ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, la información institucional relacionada con las PQRSDF de su interés.
- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar directamente solicitudes quejas o reclamos a la entidad, en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.
- Los grupos de interés, si así lo desean, pueden o no identificarse para realizar algún requerimiento en temas de competencia de la Superintendencia.

DEBERES

- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de realizar trámites que beneficien una solicitud en particular.

- ⑤ Obrar conforme al principio de la buena fe.
- ⑤ Realizar PQRSDf respetuosas, describiendo su objeto, su fundamento y, cuando sea necesario, anexando la documentación pertinente para que sea atendida.
- ⑤ Denunciar ante la autoridad competente una posible conducta irregular de funcionarios que desconozcan las normas que regulan a los servidores públicos.

VALORES INSTITUCIONALES

Nuestra filosofía Institucional está fundada en cinco (5) valores Institucionales, los cuales están los inmersos en nuestro quehacer:

RESPECTO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y sus defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus títulos o cualquier otra condición.

HONESTIDAD

Actúo con fundamento en la verdad. Cumpló mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favorezco el interés general.

COMPROMISO


Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público. Estoy dispuesto, de forma permanente, a comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono. Busco, siempre, mejorar su bienestar.

DILIGENCIA

Cumpló con las funciones, las responsabilidades y los deberes asignados a mi cargo, de la mejor manera posible. Lo hago con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA

Actúo con imparcialidad. Garantizo los derechos de las personas, con equidad y sin discriminación Legalidad.



**CANALES DISPONIBLES PARA
LA ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**



ATENCIÓN PRESENCIAL

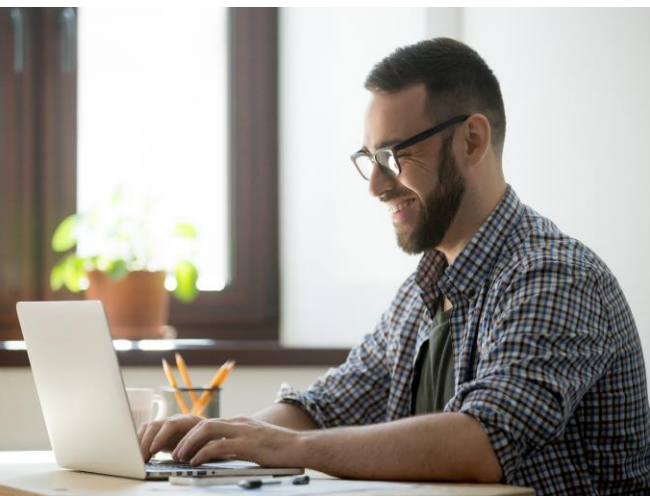
En la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos-ORIP: Lunes a viernes: Jornada fraccionada de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.



ATENCIÓN TELEFONICA

Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 60+(1) 3282121. Opción 1 Línea gratuita 018000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



ATENCIÓN VIRTUAL

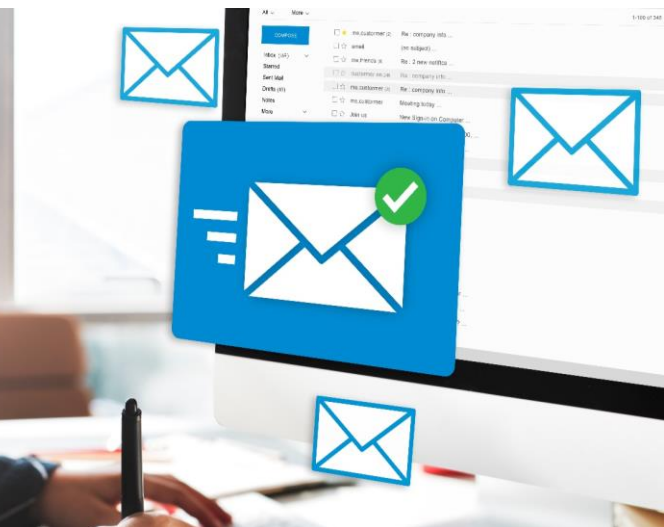
Plataforma de PQRSDF: Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSDF. La respuesta de la PQRSDF tarda entre 1 y 15 días hábiles. Ingresando aquí:

<https://servicios.supernotariado.gov.co/login/>



CHAT

Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace: Ingrese en este link. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. La respuesta no es inmediata, se atiende a todos en orden de ingreso al chat.



CORREOS ELECTRÓNICOS

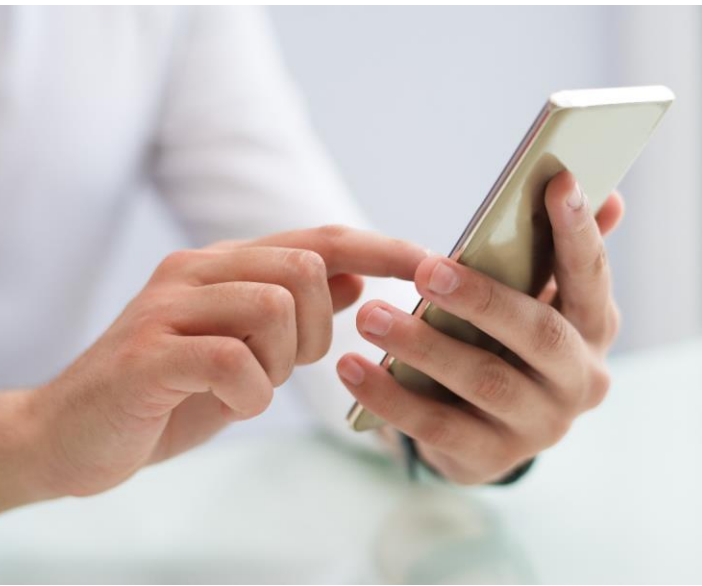
Para radicación de documentos en:
correspondencia@supernotariado.gov.co.

Para notificaciones judiciales en:
notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co

Para orientación e información en:
oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co

Para reparto notarial en:
reparto.dan@supernotariado.gov.co

Para denuncias anticorrupción:
quejasydenuncias@supernotariado.gov.co



WHATSAPP

Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilito la línea 317 435 73 65 de WhatsApp. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua. La respuesta no es inmediata, pero se atiende a todos en orden de llegada.



RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA POR VENTANILLA

Radique sus documentos en la ventanilla de correspondencia ubicada en la 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. en jornada continua.