

**SNR** SUPERINTENDENCIA  
DE NOTARIADO  
& REGISTRO  
La guarda de la fe pública

CARTA DE  
**TRATO DIGNO**



**En la Superintendencia de Notariado y Registro**, valoramos profundamente la confianza que deposita en nuestros servicios y nos comprometemos a brindarle un trato digno, respetuoso y eficiente en cada una de sus interacciones con nosotros.

Creemos firmemente en **la importancia de garantizar un ambiente de atención que promueva el respeto a sus derechos como ciudadano, así como su dignidad y bienestar**. Para ello, **damos a conocer los derechos que usted tiene** cada vez que accede a nuestros trámites y servicios:



01

**Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades:** verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.



**SNR** SUPERINTENDENCIA  
DE NOTARIADO  
& REGISTRO  
La guarda de la fe pública

02

**Conocer la información que repose en los registros y archivos** de la Superintendencia de Notariado y Registro y solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.

03

**Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona**, y exigir de los funcionarios el cumplimiento de sus responsabilidades.

04

**Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta**, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

05

**Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre usted en bases de datos** o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 constitucional.



**SNR** SUPERINTENDENCIA  
DE NOTARIADO  
& REGISTRO  
La guarda de la fe pública



Así mismo, y en correlación con los derechos que les asisten a las personas, es importante **dar a conocer los deberes que estas tienen al momento de iniciar cualquier tipo de actuación o trámite** ante una entidad pública, las cuales se enuncian a continuación:

- 1 Obrar conforme al principio de buena fe**, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 2 Ejercer con responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- 3 Observar un trato respetuoso con los funcionarios** y/o colaboradores de la Superintendencia de Notariado y Registro, acatar la Constitución y las leyes.
- 4 Observar un trato respetuoso** con los servidores públicos.

Para ello, **la SNR propenderá a dar especial atención a la vigilancia en la atención**, asegurando que el trato a todos nuestros ciudadanos y grupos de interés sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y humano, **garantizando a todos los ciudadanos un servicio oportuno y de calidad a través de los siguientes canales de atención:**

## Canal presencial

Oficina de Atención al Ciudadano  
ubicada en:

**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.

### Unidades Móviles de Registro

Las Unidades Móviles de la Superintendencia de Notariado y Registro recorren el territorio nacional brindando asesorías sobre saneamiento y formalización de la propiedad inmobiliaria.

## Canal virtual

### Centro de relevo

Es una herramienta suministrada por MINTIC, que permite la comunicación de doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

Conócelo a través de este link:

<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

### Correo electrónico

- Para radicación de documentos en: [correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)
- Para Notificaciones judiciales en: [notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co](mailto:notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co)  
HYPERLINK "mailto:notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co"
- Para orientación e información en: [oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co](mailto:oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co)
- Para Reparto Notarial en: [reparto.notarial@supernotariado.gov.co](mailto:reparto.notarial@supernotariado.gov.co)
- Para denuncias anticorrupción: [quejasydenuncias@supernotariado.gov.co](mailto:quejasydenuncias@supernotariado.gov.co)

### Atención Virtual Plataforma de PQRSDf:

Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSDf en el siguiente enlace:

<https://www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/pqrsdf/>

### Correspondencia

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 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

### Canal telefónico

Para peticiones de orientación e información:  
**Línea Gratuita:** Llamando desde cualquier teléfono fijo: 601 5140313 o al 018000911616.  
**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m.- 4:00 p.m

## Trámites y servicios ante la oficina de Instrumentos Públicos

Si desea iniciar un trámite de corrección o hacer uso del servicio de la consulta jurídica registral relacionada con el bien inmueble registrado, **debe dirigirse a la Oficina de Registro correspondiente según la ubicación del inmueble.**

### Recepción de actos para reparto:

- **Reparto notarial ordinario** Para la radicación del reparto de actos de declaración de posesión regular de inmuebles urbanos de estrato 1 y 2, ubicados en el Distrito Capital de Bogotá, podrá hacerlo en la **Calle 26 No. 13 - 49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.** **Horario de atención:** De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. o envíe un correo electrónico a: [reparto.notarial@supernotariado.gov.co](mailto:reparto.notarial@supernotariado.gov.co)

- **Reparto notarial ordinario de actos de declaración de posesión regular de inmuebles urbanos.** Para los estratos 1 y 2, que no se encuentren ubicados en el Distrito Capital de Bogotá, diríjase a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente según la ubicación del inmueble. **Horario de atención:** De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.