



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por eso conformamos un equipo de trabajo competente, confiable, comprometido, con vocación de servicio y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Estimados ciudadano(a)s y usuario(a)s:

Un saludo especial de la Superintendencia de Notariado y Registro.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- ◀ 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.
- ◀ Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- ◀ 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.
- ◀ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios en cumplimiento de sus responsabilidades.
- ◀ 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.
- ◀ Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- ◀ 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.
- ◀ Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

- ◀ 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.
- ◀ 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.
- ◀ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Superintendencia de Notariado y Registro, acatar la Constitución y las leyes.

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

Respeto

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

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Recepción de correspondencia

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

Atención Presencial

Para peticiones de orientación e información diríjase a la 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.

Atención Telefónica

Para peticiones de orientación e información:

- Conmutador: 60+(1) 328 2121 Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272.
- **Línea Gratuita:** Llamando desde cualquier teléfono fijo: 018000911616.
- **Horario de atención:** lunes a viernes de 08:00 a.m.- 05:00 p.m.

Atención Virtual

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

- [Plataforma Virtual PQRSDf](#)

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

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.

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.

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.

OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

Para tramites de radicación de registro y radicación de correspondencia. Horario de Atención: 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.

Correo electrónico

Para realizar trámites de corrección o hacer uso del servicio de la consulta jurídica registral relacionada con el bien inmueble registrado, diríjase al correo electrónico de la Oficina de Registro correspondiente según la ubicación del inmueble.

[Directorios Oficinas de Registro](#)

Recepción Actos para Reparto

Para el reparto notarial ordinario de actos de Declaración de Posesión Regular de inmuebles urbanos de estrato 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: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Consulta Jurídica Registral

Si requiere asesoría u orientación jurídica registral relacionada con el bien inmueble registrado, diríjase al correo electrónico de la oficina de registro correspondiente en cuyo circulo este ubicado el bien inmueble.

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 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

RECEPCIÓN 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: Martes y jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. o envíe un correo electrónico a: reparto.dan@supernotariado.gov.co
Reparto Notarial Especial.

Para la radicación de reparto de actos referentes a un proyecto nuevo de vivienda VIS o VIP, en el que intervenga el Fondo Nacional del Ahorro o actos en los que comparezcan las entidades territoriales que involucren la constitución de propiedad horizontal, adquisición o transferencia de inmuebles definidos como VIS y VIP, envíe un correo electrónico a: <mailto:reparto.dan@supernotariado.gov.co>