

Su opinión es muy valiosa para mejorar nuestro servicio, agradecemos tomarse unos minutos para diligenciar el siguiente formulario.

Fecha: _____ (DD / MM / AA) Número de Identificación / NIT: _____ Persona: Natural Jurídica

Por favor seleccione, si usted es: Adolescente (12 a 18 años de edad) Mujer Embarazada Adulto Mayor (60 años de Edad o más) Veterano de la Fuerza pública Persona en Condición de discapacidad Víctima del conflicto armado Desplazado Adulto

Grupo Étnico al que pertenece: Indígena Afrocolombiano Raizal Palenquero Gitano Ninguno

Usted fue atendido en: Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Nombre de la Oficina: _____ Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central

Módulo N° Nombre del servidor público, que lo atendió: _____

1. Indique el servicio utilizado y califíquelo, comentando la calificación:

- Certificado de Tradición y Libertad
- Certificado de No Propiedad
- Consulta Índice de Propietario
- Servicio Registral
- Servicio Notarial
- Servicio Curadurías
- Servicios de protección, restitución y formalización de Tierras
- Otro _____

Comentario sobre la calificación:

2. Califique dicho servicio:

5. Excelente 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1. Deficiente NS / NR

○ ○ ○ ○ ○ ○

3. Califique la prestación del servicio recibido en esta Oficina, en cuanto a:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	
a) Claridad del lenguaje:	○	○	○	○	○	
b) Agilidad en la atención:	○	○	○	○	○	
c) Calidad de la respuesta:	○	○	○	○	○	
d) Tiempo de respuesta:	○	○	○	○	○	
e) Amabilidad en la atención:	○	○	○	○	○	○
	5	4	3	2	1	

NS / NR
No Sabe / No Responde

4. Observaciones y/o sugerencias, con el fin de prestar un mejor servicio:

Nota:

Para su información, la Carta del trato digno a la ciudadanía, se encuentra en la parte posterior de este formato. Señor Ciudadano, si usted algún comentario adicional o sugerencia, puede realizarlo en la página de la Superintendencia de Notariado y Registro www.supernotariado.gov.co en la opción de PQRS.

NS / NR No Sabe / No Responde

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Estimados ciudadano(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.

Derechos

1. 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.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Deberes

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:

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.

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.