RESOLUCIÓN No. Nº 10385

Por la cual se adopta la Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la Superintendencia de Notariado y Registro

LA SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO (E) 31 AGO 2022

En ejercicio de las facultades legales conferidas en el numeral 28 del artículo 13 delDecreto 2723 de 2014, el Decreto 1420 de 2022, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que servir a la comunidad es uno de los fines esenciales del Estado.

Que los artículos 5, 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011 contemplan que los ciudadanos tienen el derecho de presentar peticiones a las entidades, en cualquiera de sus modalidades y de diferente índole; recibir atención, recibir respuestas oportunas y eficaces, ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Que la Ley 1755 de 2015, la cual sustituyó los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, regula el derecho de petición, establece las definiciones y reglamenta los tiempos de respuesta de los funcionarios públicos para la atención de estas solicitudes.

Que a través del documento Conpes 3785 de 2013, se adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, el cual definió dos áreas de intervención principales: la *"ventanilla hacia adentro"* y la *"ventanilla hacia afuera"*, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Que el artículo 19 del Decreto 2723 de 2014 establece como una de las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano proponer al Superintendente de Notariado y Registro las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterio para el suministro de la información y atención de los usuarios de los servicios que presta la Superintendencia.

Que dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la entidad, se hace necesario adoptar políticas transversales que conlleven el logro de los objetivos misionales y el óptimo relacionamiento Estado – Ciudadano, para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública.

Que el día 23 de marzo de 2022, en sesión extraordinaria, fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y desempeño la Política de relacionamiento con los Grupos de Valor, la cual contempla los lineamientos para interactuar de manera óptima y transparente con el ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto,

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
PBX 57 + (1) 3282121
Bogotá D.C., - Colombia
http://www.supernotariado.gov.co
correspondencia@supernotariado.gov.co

RESUELVE: Nº 10385 31 AGO 2022

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar y adoptar la Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la Superintendencia de Notariado y Registro, con el objetivo de brindar acceso a trámites y servicios al ciudadano, incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los grupos de interés, a través de la mejora continua y la apropiación de los principios y valores de la Superintendencia por parte de los servidores públicos de la Entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: Establecer que es deber de todo funcionario de la Superintendencia de Notariado y Registro cumplir e implementar en el marco de sus funciones los lineamientos establecidos en la Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la Superintendencia de Notariado y Registro.

ARTÍCULO TERCERO: La Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación, en coordinación con las demás dependencias de la Entidad, desarrollarán las actividades necesarias para la implementación, divulgación, mejoramiento y cumplimiento de la Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la Superintendencia de Notariado y Registro, la cual regirá para toda la Entidad.

ARTÍCULO CUARTO: La Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la Superintendencia de Notariado y Registro será de obligatorio cumplimiento al interior de la Entidad y en las actividades de relacionamiento con grupos de interés en los que haga presencia la institución.

ARTÍCULO QUINTO: La Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor de la Superintendencia de Notariado y Registro se enmarcará como política del proceso, y las actualizaciones o ajustes que se deban realizar serán aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Notariado y Registro.

ARTÍCULO SEXTO: La falta de atención a las peticiones, y los términos para resolverlas, por parte de los funcionarios de la Superintendencia de Notariado y Registro, constituirá en falta disciplinaria de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

ARTICULO SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de su fecha de publicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, a los 31 AGO 2022

SHIRLEY PAOLA VILLAREJO PULIDO
Superintendente de Notariado y Registro (E)

Aprobó: Jesús Manuel Rangel Rojas- Jefe OAC
Revisó: Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe OAP
María Esperanza Venegas Espitia – Oficina Asesora Jurídica
Proyectó: Julia Beatriz Gutiérrez Rodríguez -Profesional Especializado OAC

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
PBX 57 + (1) 3282121
Bogotá D.C., - Colombia
http://www.supernotariado.gov.co
correspondencia@supernotariado.gov.co