POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR

SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: SIG-SGC-PO-01-GI-05-FR-04	**Versión:** 01	**Fecha:** 31-01-2022

EQUIPO DIRECTIVO:

SHIRLEY PAOLA VILLAREJO PULIDO
SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO (e)

JESUS MANUEL RANGEL ROJAS
JEFE OFICINA ATENCION AL CIUDADANO

JUAN CARLOS TORRES RODRÍGUEZ
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION (e)

República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

Contenido

INTRODUCCIÓN **5**
MARCO LEGAL Y POLITICO **5**
OBJETIVO GENERAL **10**
ALCANCE **10**
Principios 11
Código de Integridad – Valores 12
COMPROMISOS DE LA SUPERINTENDENCIA CON LOS GRUPOS DE VALOR **13**
DERECHOS Y DEBERES DE LOS GRUPOS DE VALOR **15**
Derechos 15
Deberes 16
MECANISMOS DE INTERACCIÓN CON EL USUARIO CIUDADANO **16**
Petición 17
Queja 17
Reclamo: 17
Sugerencia 17
Denuncia 17
Felicitación 17
TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS **18**
CASOS ESPECIALES Y RECOMENDACIONES **19**
ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN A PQRSDF **21**
Etapa de recepción 22

Etapa de atención 22
Etapa de seguimiento 23
CANALES DE ATENCIÓN 25
Atención Presencial 25
Atención Telefónica 27
Atención Virtual 28
TECNOLOGÍA PARA EL RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR 29
RESPONSABILIDADES CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR 30
Alta Dirección 30
El Comité Institucional de Gestión y Desempeño 30
La Oficina de Atención al Ciudadano 30
GLOSARIO 31
BIBLIOGRAFÍA 35

INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas tienen el compromiso de trabajar atendiendo los principios de celeridad, eficiencia, oportunidad y transparencia con el ánimo de prestar servicios dignos y de calidad al ciudadano.

Para ello, las diferentes dependencias e instancias que integran la Superintendencia de Notariado y Registro, debemos realizar un trabajo coordinado y homogéneo que nos permita atender de manera oportuna las solicitudes de los ciudadanos y crear espacios de relacionamiento, en doble vía, con los grupos de interés.

Los lineamientos de ese trabajo mancomunado, en que debemos estar inmersos tanto funcionarios de planta como contratistas, obedece a una política transversal de tratamiento de PQRSDFF y relacionamiento con el ciudadano, coordinada por la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual se desarrolla en el presente documento.

Su contenido se basa en las diferentes disposiciones legales y estatales que han propendido que, quienes estamos vinculados a una entidad, cumplamos con nuestra razón de ser que es servir y con el propósito de brindar lo mejor de sí para romper los paradigmas que nos distancian de la ciudadanía, para de esta manera, garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad, sobre las actividades de la entidad en los diferentes escenarios de servicios y peticiones.

Atiende, de la misma manera, el contenido de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021 – 2022, en especial los aspectos que buscan fortalecer el relacionamiento con el ciudadano.

MARCO LEGAL Y POLITICO

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan el relacionamiento de la entidad con los grupos de valor.

Constitución Política de Colombia de 1991

Artículo	Contenido
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca en las condiciones sociales.
2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.
23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.
209	El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Leyes

Número	Asunto
Ley 5 de 1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes. *"Artículo 258. Solicitud de informes de Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento"*
Artículo 55 de la Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. *Artículo 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.*
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Destacamos para el objetivo principal de la presente política el artículo 32, el cual trata sobre las ventanillas únicas.
Ley 962 de 2005. Articulo 3 y 15	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados. La totalidad de esta norma propende por mejorar el relacionamiento del ciudadano con el Estado. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los Artículos 3 y 15.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los artículos 5, 7 y 8.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la

Número	Asunto
	efectividad del control de la gestión pública. Destacamos para el objetivo principal de la presente política el artículo 76
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los artículos 12, 13 y 14
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los artículos 24, 25 y 26, en especial para el objeto de esta política.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La totalidad de los 19 artículos de los Capítulos I y II regulan las definiciones y los tiempos de respuesta de los funcionarios públicos para la atención de PQRSDF.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los artículos 102 y 104.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los artículos 17, 20 y 28.

Las leyes mencionadas en el anterior cuadro han sido reglamentadas por diferentes disposiciones, entre las que se destacan las que se relacionan a continuación.

Decretos

Número	Asunto
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano**.** Destacamos para el objetivo principal de la presente política el artículo 12.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Destacamos para el objetivo principal de la presente política el artículo 2.2.22.3.2, por el cual se da la definición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Destacamos para el objetivo principal de la presente política los artículos 2.2.3.12.2. (Centralización de la recepción de peticiones verbales), 2.2.3.12.3 (Presentación y radicación de peticiones verbales.), 2.2.3.12.5 (Solicitudes de acceso a la información pública), 2.2.3.12.6 (Turnos), 2.2.3.12.7 (Falta de competencia), 2.2.3.12.8 (Inclusión social), 2.2.3.12.9 (Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia), 2.2.3.12.10 (Respuesta a solicitud verbal de acceso a información), 2.2.3.12.11 (La tramitación interna de las peticiones verbales), 2.2.3.12.12 (Accesibilidad).
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Destacamos para el objetivo principal de la presente política el artículo 2.2.22.3.3, relacionado con los Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Documentos Conpes

Con el propósito de que los diferentes organismos que integran la administración pública atiendan una política y desarrollen una estrategia conjunta para ser más eficientes y fortalecer su relación con el ciudadano, el Consejo Nacional de Política

Económica y Social, CONPES, ha emitido dos documentos, relacionados a continuación:

Número Conpes	Asunto
3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Da alcance a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de coordinar las acciones a cargo del Estado requeridas para contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.
3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Da alcance a la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano con el ánimo de mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos

OBJETIVO GENERAL

Brindar acceso a trámites y servicios de la SNR a los ciudadanos, 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, mediante los procesos y procedimientos de la Entidad y 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.

ALCANCE

La política de *"relacionamiento de la entidad con los grupos de valor"* contempla los lineamientos para interactuar de manera óptima y transparente con el ciudadano y está encaminada a lograr el compromiso institucional, mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación. Su aplicación es transversal a todos los procesos de la entidad.

La política de *"relacionamiento con los grupos de valor"* de la Superintendencia de Notariado y Registro se rige por los siguientes principios y valores que garantizan el goce efectivo de los derechos de los usuarios - ciudadanos, a través de un servicio de excelencia.

Principios

Oportunidad: Capacidad de respuesta, la cual mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, busca que el servicio se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

Efectividad: La Superintendencia garantiza que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responden a sus necesidades y expectativas y se enmarquen en las normas legales vigentes.

Transparencia: La Entidad permite el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos; se hace mediante la interacción de los componentes rendición de cuentas y visibilización de la información.

Accesibilidad: La entidad permite facilitar la comunicación del *usuario - ciudadano* con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

Participación: La Superintendencia reconoce los derechos de la ciudadanía y propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Información confiable: La entidad garantiza que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su solicitud o trámite. (Modelo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública)

Publicidad: La Superintendencia da a conocer, a través de los diferentes canales electrónicos institucionales, las decisiones que faciliten la relación Estado ciudadano e impacten los servicios que presta y vigila garantizando, de esta manera, la transparencia en sus actuaciones.

Responsabilidad: Los funcionarios y contratistas de la Superintendencia asumen las consecuencias de sus actuaciones administrativas con el ánimo de no lesionar los intereses de los ciudadanos.

Código de Integridad – Valores

Nuestra filosofía Institucional está fundamentada en 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. Cumplo 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

Cumplo con las funciones, deberes y responsabilidades que se me han asignado de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, optimizando el uso de los recursos de la Entidad.

Justicia y Legalidad

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

COMPROMISOS DE LA SUPERINTENDENCIA CON LOS GRUPOS DE VALOR

La Superintendencia de Notariado y Registro, como guarda de la Fe Pública y la seguridad jurídica de los bienes inmuebles de los colombianos, reconoce su responsabilidad con el ciudadano, por lo tanto se encuentra comprometida con el cuidado, protección y preservación del medio ambiente, a través de la ejecución de planes y el desarrollo de acciones de prevención, control y minimización de sus impactos ambientales generados con el fin de dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, de igual forma, se responsabiliza con todos los Sistemas, procesos de la Entidad y partes interesadas a generar e implementar buenas prácticas ambientales, que permitan garantizar el desarrollo sostenible y el mejoramiento continuo del Sistema de gestión ambiental, velando por la satisfacción de los usuarios para obtener como resultado un ambiente saludable.

Para garantizar una adecuada calidad del servicio a los grupos de valor, los servidores públicos de la Superintendencia de Notariado y Registro, sin importar el proceso o dependencia a la que pertenezcan, contarán con formación y

retroalimentación en temas de servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información, en pro de crear una cultura de servicio al ciudadano.

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:

a. Asegurar la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRSDF, mediante la evaluación y trazabilidad de estas.

b. Disponer de canales efectivos para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a disposición de los grupos de valor

c. Contar con medios de interrelación y participación ciudadana para trabajar constantemente en mejorar la satisfacción de los usuarios.

d. 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.

e. Brindar un servicio de calidad enfocado a la orientación de todos los usuarios, teniendo especial y adecuada atención a las personas con discapacidad.

f. 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.

g. Dar un trato amable y cordial a todos los grupos de valor.

h. Conocer a sus usuarios para poder optimizar los trámites y servicios, de acuerdo con su misión, para que estos sean acordes a sus necesidades.

i. Velar por la seguridad y la confidencialidad de la información de los grupos de valor.

j. 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

a. Recibir un trato digno con respeto, igualdad e imparcialidad.
b. Participar activamente a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad.
c. Transparencia en los trámites y servicios que presta la entidad.
d. Acceso permanente a los canales dispuestos por la entidad para presentar PQRSDF de manera verbal o escrita.
e. Conocer el estado y los tiempos de respuesta de las peticiones y trámites que realiza ante la Superintendencia.
f. Confidencialidad de la información y de los datos personales según lo estipulado por la ley.
g. Conocer, salvo expresa reserva legal, la información institucional relacionada con las PQRSDF de su interés.
h. 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.
i. Los grupos de interés, si así lo desean, pueden o no identificarse para realizar algún requerimiento en temas de competencia de la Superintendencia.

Deberes

a. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de realizar trámites que beneficien una solicitud en particular.
b. Obrar conforme al principio de la buena fe.
c. Realizar PQRSDF respetuosas, describiendo su objeto, su fundamento y, cuando sea necesario, anexando la documentación pertinente para que sea atendida.
d. Denunciar ante la autoridad competente una posible conducta irregular de funcionarios que desconozcan las normas que regulan a los servidores públicos.

MECANISMOS DE INTERACCIÓN CON EL USUARIO CIUDADANO

Los grupos de valor podrán, en ejercicio de sus derechos, presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Superintendencia de Notariado y Registro, y sobre el cual se presente algún grado

de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de estas.

Para lo anterior la Superintendencia de Notariado y Registro adopta las siguientes definiciones.

Petición

Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo:

Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia

Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posiblemente conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético profesional.

Felicitación

Comunicación que envía el ciudadano con el ánimo de manifestar su satisfacción por el servicio recibido o atención brindada por un servidor de la entidad.

TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS

Salvo norma legal especial, la Superintendencia tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver las peticiones que le sean asignadas, estas solicitudes son clasificadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y enviados a la dependencia de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

Para las peticiones que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria que declaro el Decreto 491 de 2020, de conformidad en su artículo 5, se ampliaran los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

En ese sentido, se tiene que, una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Sin prejuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

Tipo	Subtipo	Termino de respuesta
Petición	Solicitud de información	Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Tipo	Subtipo	Termino de respuesta
	Conceptos y/o Consulta	Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
	Petición de entes de control	De acuerdo con el plazo máximo exigido
	Entre Autoridades	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
	Solicitud Senadores / Representantes	Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción
Queja	Queja	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	Reclamos	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	Sugerencias	No requiere respuesta ni seguimiento
Felicitación	Felicitaciones	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia	Denuncia	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

CASOS ESPECIALES Y RECOMENDACIONES

- Las diferentes dependencias del nivel central de la Superintendencia y las oficinas de registro de instrumentos públicos atenderán y responderán de fondo las PQRSDF en los términos de Ley, los cuales son notificados a los grupos de valor en el SISG.

- Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la

autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, de conformidad a lo establecido en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015

- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

- Los términos de ley para resolver una PQRSDF empiezan a contarse desde el día siguiente a su recepción en la entidad. Las diferentes dependencias deberán trabajar de manera coordinada para garantizar la oportuna respuesta de las mismas.

- En caso de que dos o más dependencias sean competentes para atender una PQRSDF, la que recibe inicialmente el radicado será la responsable y deberá coordinar con las otras áreas el trámite pertinente para brindar la respuesta al ciudadano, en un solo documento, dentro de los términos de ley.

- Los líderes de proceso consultarán diariamente el aplicativo SISG, y de considerar que una PQRSDF no es de su competencia, deberán retornarla inmediatamente a la Oficina de Atención al Ciudadano, justificando su actuación e indicando qué área es la encargada de atenderla y cuál es la norma que lo indica.

- Ninguna PQRSDF deberá dejarse vencer, es obligación de todo servidor público resolverlas dentro de los términos de ley.

- La Oficina de Atención al Ciudadano comunicará a la Oficina de Control Interno Disciplinario los casos en que sea reiterativo el vencimiento de términos de una PQRSDF en una dependencia.

- Cuando una petición sea incompleta, la entidad le indicará al ciudadano el motivo por el cual no le da trámite y requerirá la documentación para completar su trámite, dentro de los diez días siguientes a la recepción de la PQRSDF.

- Las PQRSDF que presenten los interesados deben ser respetuosas, so pena de ser rechazadas. En el caso de que el contenido no se comprenda se devolverá la solicitud al interesado, dentro de los diez días siguientes, para que la aclare con el ánimo de que se continúe su trámite.

- Los ciudadanos o grupos de interés podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de ser nuevamente presentadas.

- La atención a las peticiones de los grupos de interés es de carácter gratuito y se garantizará por la Oficina de Atención al Ciudadano la atención presencial y/o virtual de PQRSDF de primer nivel, en los horarios de la entidad.

- Las oficinas de registro de instrumentos públicos, además de los servicios que prestan en su horario habitual, destinarán ocho (8) horas semanales a la atención de ciudadanos, presencial y/o virtual en tiempo real, para absolver aspectos jurídicos y administrativos del respectivo círculo registral.

- Con el ánimo de garantizar la atención ágil, para la recepción de documentos a registrar, se habilitará gradualmente la asignación virtual de turnos para que las personas no hagan filas en el momento en que se acerquen a la respectiva oficina de registro.

- La relación de los grupos de valor con la Superintendencia es confidencial y consecuentemente la entidad le dará el tratamiento y protección que corresponda.

ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN A PQRSDF

Para recibir, procesar y responder los requerimientos de los grupos de valor, teniendo en cuenta las políticas de operación internas, la normatividad vigente, la misión de la Superintendencia y buscando su satisfacción, el proceso de atención se divide en tres etapas.

Etapa de recepción

- Es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales institucionales definidos en el numeral 8.3.

Atención en nivel 1 de complejidad:

Se refiere a la atención que brinda directamente la Oficina de Atención al Ciudadano a las personas, naturales o jurídicas que se acercan a la Superintendencia de Notariado y Registro por los diferentes canales, para asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSDF e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad, además de aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad.

Atención en nivel 2 de complejidad:

Corresponde a la información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos de la Superintendencia de Notariado y Registro a través de los canales establecidos por la Entidad, cuya atención la realizarán las dependencias que por naturaleza o funciones pueden dar atención especializada o específica sobre el tema.

Atención en nivel 3 de complejidad:

La Superintendencia define como peticiones de tercer nivel de servicio a aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico especial.

Etapa de atención

Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al requerimiento, se realizan los ajustes necesarios y se gestionan y preparan las respuestas.

Peticiones de primer nivel de servicio
Estas solicitudes son resueltas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano, dentro de los términos legal establecidos para el efecto y de acuerdo

con el contenido de la solicitud. La entidad asignará los turnos de atención a través de un aplicativo creado para este propósito.

Peticiones de segundo nivel de servicio
Estos requerimientos son direccionados por la Oficina de atención al Cuidado a través del SISG a la dependencia responsable de su trámite. En este nivel se encuentran las peticiones de orden administrativo que atienden las diferentes dependencias del nivel central; las atinentes a los trámites y servicios de las oficinas de registro y, finalmente, las relacionadas con la orientación de los servicios que vigila e inspecciona la entidad, las cuales estarán a cargo de las diferentes superintendencias delegadas.

Peticiones de tercer nivel de servicio
Estas solicitudes son direccionadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a la Oficina Asesora Jurídica, dependencia que, cuando los absuelve, fija la posición institucional frente a diversos temas institucionales. Se denominan peticiones de consulta cuya respuesta es un concepto jurídico.

Etapa de seguimiento

Es la etapa en la que se asegura el cumplimiento de los tiempos de respuesta y se generan estadísticas e indicadores respecto de las diferentes tipologías de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para su análisis y determinación de planes de mejora.

La Oficina de Atención al Cuidado elabora y presenta ante el Comité Institucional de Evaluación y Desempeño un informe trimestral sobre el desarrollo de la Política de Relacionamiento con los Grupos de Valor incluyendo la trazabilidad de las PQRSDF en coordinación con las superintendencias delegadas.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que defina la Entidad y será producido con base en los datos generados por el sistema de información SISG, así mismo deberá soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar a ello.

Para el cumplimiento de las anteriores etapas, la Entidad tiene los instrumentos que se describen, los cuales son transversales a todas las dependencias de la

entidad y de aplicación por parte de todos los servidores públicos, sean de planta o contratistas:

Divulgación de trámites y servicios

Lineamiento detallado para suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la entidad.

Preguntas frecuentes

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la entidad, emitirá una única respuesta que publicara en el portal web

Carta de Trato digno

Documento en el que se especifican los derechos de los grupos de valor y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

Protocolos de Atención al Ciudadano
Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan, entre otros temas, la actitud que debe adoptar el servidor público en contacto con los grupos de valor, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

Guía de atención a personas en condición de discapacidad

Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden a nuestros servicios o presentan PQRSDF.

Procedimiento para la atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los grupos de valor, de conformidad con la normatividad vigente.

Relacionamiento con el ciudadano

La Superintendencia, con la participación de las diferentes dependencias y mediante el uso de diversos medios virtuales y presenciales, realiza en forma periódica diferentes actividades que permiten la participación ciudadana sobre temas relacionados con aspectos misionales de la entidad. Talleres de participación, foros, encuestas, informes estadísticos, rendición de cuentas e interviene en ferias organizadas por Departamento Administrativo de la Función Pública.

CANALES DE ATENCIÓN

Los canales atención, de comunicación e interacción con los grupos de valor dispuestos por la Superintendencia de Notariado y Registro para atender los diferentes requerimientos, son los siguientes:

- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Atención Virtual

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de atención
Atención Presencial	Atención personal	Superintendencia de Notariado y Registro * Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
		Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos * Todas las 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. por la prestación del servicio público registral. Cuando los Usuario requieran atención o

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de atención
			asesoría frente a sus trámites en las ORIP: - Dos jornadas de medio día, de 8:00 a.m. a 12:00 m., cuando la ORIP tiene un tráfico inmobiliario alto y tramita más de 45.000 documentos anuales. - Tres jornadas de medido día, de 8:00 a.m. a 12:00 .m., en las oficinas que tramitan un número de documentos anuales menor que 44.999 y hasta 18.000. - De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. para las Oficinas de registro que tramitan menos de 17.999 documentos. De no ser posible, por circunstancias de salubridad, se realizará la atención de manera virtual, en tiempo real.
	Atención por correspondenc	Superintendencia de Notariado y Registro	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de atención
	ia	* Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.	jornada continua.
		Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos * Todas las 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 por la Unidad Móvil 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.	Bajo cronograma
Atención Telefónica	Atención Telefónica	Superintendencia de Notariado y Registro * Conmutador: 60+(1) 328 2121 Opción 2 * Línea Gratuita: Llamando desde cualquier teléfono fijo: 018000911616.	lunes a viernes de 08:00 a.m.- 05:00 p.m.
		Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos * Todas las ORIP	Lunes a viernes de 08:00 a.m.- 05:00 p.m.
	WhatsApp	Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilitó la línea 317 435 73 65 de WhatsApp.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de atención
Atención Virtual	Plataforma de PQRSDF - SISG	https://servicios.supernotariado.gov.co/login/	Permanente
	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	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
	Chat	Enlace para chat a nivel nacional	lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua
	Redes sociales	• Facebook Superintendencia de Notariado y Registro de Colombia • twitter@Supernotariado youtube Superintendencia de	La recepción será permanente y las respuestas se darán en horario laboral

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de atención
		Notariado y Registro • Instagram Supernotariado	

Unidad Móvil: Con el objetivo de lograr una mayor cobertura de las funciones a cargo de la entidad y adelantar jornadas especiales sobre los temas misionales, la Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con unidades móviles que permiten prestar sus servicios en zonas apartadas de la geografía nacional y realizar el registro de los actos. En este caso, la entidad dará prioridad a las minorías, la población desplazada y los campesinos.

Línea de WhatsApp Unidad Móvil: La entidad habilita la línea de WhatsApp 317 435 736 para que las personas puedan realizar sus consultas en temas como:

- Asesoría sobre trámites registrales.
- Asesoría sobre protección, restitución, formalización de tierras y temas catastrales.
- Consultas de Índices de Propietarios.
- Seguimiento a la inscripción de documentos.

TECNOLOGÍA PARA EL RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR

La Superintendencia de Notariado y Registro habilita los siguientes aplicativos para el relacionamiento con los grupos de valor

- Aplicativo SISG: A través de este aplicativo, la entidad realizará la gestión y el control sobre todas las PQRSDF que sean radicadas por los *usuarios - ciudadanos* igualmente se conservarán todos los documentos soporte de las respuestas emitidas para ellos. Por este medio, además, tendrá habilitado un chat para que los grupos de interés interactúen en tiempo real con los servidores de la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Página WEB: A través de la página web, los grupos de valor tienen la posibilidad de presentar las PQRSDF, las cuales quedarán radicados automáticamente en el aplicativo SISG para el trámite de respuesta. Por este medio también podrán interactuar a través de la realización de foros y encuestas.

- Aplicativo telefónico: Mediante este recurso los ciudadanos podrán comunicarse en tiempo real con los servidores de la Oficina de Atención al Ciudadano para que absuelvan sus peticiones.

RESPONSABILIDADES CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR

Alta Dirección

Está comprometida con el desarrollo e implementación de la política de relacionamiento con los grupos de valor, asegurando la disponibilidad de recursos financieros, humanos y tecnológicos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la Superintendencia.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Aprueba la política institucional de relacionamiento con los grupos de valor y hace el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política.

La Oficina de Atención al Ciudadano

Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política institucional de relacionamiento con los grupos de valor y coordina la implementación de la política; además de efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos y presentará al Comité el resultado de los monitoreos efectuados.

Los líderes de proceso y los coordinadores de grupos internos de trabajo son los responsables de implementar, al interior de sus áreas, los lineamientos de la política y efectuar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos

GLOSARIO

Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Atención: Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa; de los colaboradores (servidores públicos y contratistas) de la Superintendencia de Notariado y Registro con las personas naturales o jurídicas que acuden a la entidad a través de los canales físicos o virtuales, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

Atención Preferencial y Diferencial y Preferente: Es la atención que debe ser brindada por las diferentes dependencias del nivel central y de las oficinas de registro a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como los personas en condición de discapacidad; niños o niñas; adolescentes; mujeres gestantes y adultos mayores.

Canales de Atención: Son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por la Superintendencia de Notariado y Registro para que las personas naturales o jurídicas presenten las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, de conformidad con la normatividad vigente y se brinde información a los ciudadanos sobre los temas misionales, en los horarios establecidos por la entidad.

Canal Correspondencia: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden presentar PQRSDF.

Canal Presencial: Oficina de Atención al Ciudadano, oficinas de registro de instrumentos públicos, unidades móviles y demás espacios destinados por la entidad para la atención personal.

Canal Telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de servicio y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats, aplicativos de interacción, donde los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Ciudadano: Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Consulta: Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de Notariado y Registro un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto.

Datos personales: Hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

Datos públicos: Son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada. Son los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

Denuncia: Es la declaración verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento a la Superintendencia de Notariado y Registro cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.

Formulario Virtual de PQRSDF: Es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas por las personas ante la Superintendencia de Notariado y Registro a través de la página web en el link https://www.supernotariado.gov.co/pqrs/

Grupos de Interés: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

Grupo de Valor: Es el subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la entidad.

Información Pública Reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

Lenguaje Claro: Comunicar de forma clara y efectiva, priorizando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración, mediante el uso de un lenguaje común y compresible para los diferentes grupos de interés.

Mujer Gestante: Mujer en estado de embarazo.

Niños, Niñas y Adolescentes: Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años.

OAC: Oficina de Atención al Ciudadano

Orientación: Consiste en suministrar verbalmente información de indicación de parte del colaborador de servicio al ciudadano de la entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como por ejemplo

el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada.

Percepción: Impresión de los grupos de interés sobre la forma en que se le prestan los servicios por parte de la Entidad.

Personas en Situación o Condición de Discapacidad: Atendiendo los presupuestos establecidos en la Ley 1996 de 2019, son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. Convención de la ONU, 2006.

Petición: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas de competencia de la Superintendencia de Notariado y Registro. En caso de que la petición no esté relacionada con la misión de la entidad, la entidad deberá trasladarla a la autoridad competente de atenderla.

Petición Anónima: Se consideran peticiones anónimas, aquellas de las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estás deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte de la Entidad, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad. La repuesta deberá publicarse en un lugar visible de la plataforma SISG.

Protocolo: Conjunto de pautas destinadas a estandarizar un comportamiento frente a una situación específica.

PQRSDF: Es la abreviatura que se asigna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Requerimiento: Es una solicitud de algo que necesita una persona y que, por lo general, se refiere a un tema a cargo de una autoridad estatal.

Servicio a la Ciudadanía: Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

SISG: Sistema Integrado de Servicios y Gestión, creado y desarrollado en la Superintendencia de Notariado y Registro. Tiene como propósito de que los usuarios internos y externos accedan, de manera ágil y oportuna a información y diversos servicios a cargo de la entidad.

Sistema de Turnos: Es una herramienta tecnológica que permite optimizar la calidad de la atención a las personas a través de la generación, llamado de turnos y segmentación por tema el cual registra en forma automática los tiempos consumidos en el proceso de servicio y atención; además de medir la percepción ciudadana con respecto al servicio y la atención prestada.

Solicitud de Información: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

BIBLIOGRAFÍA

Departamento Administrativo de la Función Pública. Modelo de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública. (Sf). *https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0*

Departamento Administrativo de la Función Pública. Gestor normativo. (Sf). *https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo*

Departamento Nacional de Planeación; Departamento Administrativo de la Función Pública. (20 de diciembre de 2020). *Actualización de lineamientos de la política pública del servicio al ciudadano. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-*

23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

Departamento Nacional de Planeación; Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. ABC de servicio al ciudadano. (Sf). *https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf*

Departamento Nacional de Planeación; Documentos Conpes. *https://www.dnp.gov.co/CONPES/documentos-conpes*

Ministerio de Justicia. ABC del derecho de petición en Colombia. (Sf). *https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n_cartilla.pdf*

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	**Versión:**	**Fecha:**	**Motivo de la actualización:**
SIG-SGC-PO-01-GI-05-FR-04	01	10-08-2022	Actualización Bibliografía e Índice

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ	**REVISIÓN METODOLOGICA**	**APROBÓ**		**Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación**	
Juli a Beatriz Gutiérrez Rodríguez	Ariel Leonel Melo	Jesus Manuel Rangel Rojas	Jefe OAC	Juan Carlos Torres Rodríguez Coordinador del Grupo Organizacional	Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.(e)

Profesional Especializado OAC	**Grupo de Inteligencia de Negocios y Estadísticas Institucionales OAP**			OAP	
Fecha: 23-11-20212021	Fecha:23-11-2021	Fecha: 30-11-2021		Fecha Aprobación:	