



# Superintendencia de Notariado y Registro



## MANUAL PLANTILLAS Mesa de Ayuda Integral MAI

### Gestión de Tecnologías de la Información

**SUPERINTENDENCIA  
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

<b>Código: GTI - MN - 003</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Fecha: 3/Oct/2025</b>
-------------------------------	-------------------	--------------------------

JOSÉ RICARDO ACEVEDO SOLARTE  
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
OSCAR FABIAN CORREDOR CAMARGO  
COORDINADOR GRUPO DE SERVICIOS  
TECNOLÓGICOS  
ALEJANDRA MARSELLA PARRA ALEMÁN  
PROFESIONAL OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN

SEPTIEMBRE / 2025



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

**Superintendencia de Notariado y Registro**

---



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1. PLANTILLAS PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION. 6</b>	
1.1 Plantilla SD-01 de apertura de ticket en la herramienta de gestión de casos reportados.....	6
1.2 Plantilla SD-02 para documentación de casos en la herramienta de gestión.....	6
<b>2. PLANTILLAS PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS POR CORREO ELECTRÓNICO. ....</b>	<b>6</b>
2.1 Plantilla CE-01 de notificación de número de ticket .....	6
2.2 Plantilla CE-02 de solicitud datos de contacto al usuario por correo electrónico.....	6
2.3 Plantilla CE-03 de contacto sin respuesta con número de ticket .....	7
2.4 Plantilla CE-04 de respuesta a correo por ticket resuelto. ....	7
2.5 Plantilla CE-05 de notificación al usuario por correo electrónico de ticket escalado dentro de la Entidad.....	8
2.6 Plantilla CE-06 de respuesta a correo por caso de terceros o entidad diferente a la SNR.....	8
2.7 Plantilla CE-07 de ticket por falta de información .....	8
2.8 Plantilla CE-08 de respuesta para casos duplicados. ....	9
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>9</b>
<b>TABLA DE FIGURAS.....</b>	<b>9</b>



**Superintendencia de  
Notariado y Registro**



**TABLA DE TABLAS ..... 9**



## Superintendencia de Notariado y Registro

### INTRODUCCIÓN

En este documento se relacionan las plantillas que se deben implementar para la correcta gestión y atención de los casos reportados a la Mesa de Ayuda Integral atendiendo criterios de calidad, a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad.

### OBJETIVO

Ofrecer al equipo de agentes de la Mesa de Ayuda Integral una guía que les permita ejecutar de manera estandarizada y con calidad, eficiencia y claridad, las gestiones de soporte técnico que se brinde a los usuarios del servicio.

### ALCANCE

El presente documento es una herramienta para guiar la comunicación de los agentes de la Mesa de Ayuda Integral MAI de la Superintendencia de Notariado y Registro con los usuarios a nivel nacional.

### GLOSARIO

- **MAI:** Abreviatura de Mesa de Ayuda Integral.
- **Protocolo:** es un sistema de reglas o normas establecidas sobre las cuales se rige un comportamiento a seguir por el personal, para alcanzar un fin determinado.
- **Ticket:** Identificación numérica generada de la herramienta de Gestión, la cual se entrega a la persona interesada, en el que se garantiza que está realizando la gestión y seguimiento a un caso reportado.
- **Usuario:** Actor que reporta un caso por medio de correo electrónico o llamada telefónica.
- **Plantilla SD:** Formato para estandarizar documentación de casos en la herramienta de gestión.

### MARCO LEGAL

No aplica.

## PLANTILLAS MESA DE AYUDA INTEGRAL (MAI)



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 1. PLANTILLAS PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION.

#### 1.1 Plantilla SD-01 de apertura de ticket en la herramienta de gestión de casos reportados.

Nombre completo del solicitante: \_\_\_\_\_  
Descripción breve de la solicitud / incidente: \_\_\_\_\_  
Nombre completo del usuario afectado: \_\_\_\_\_  
Número teléfono de contacto: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Ubicación de trabajo (ORIP): \_\_\_\_\_  
Ubicación exacta (piso / oficina / área): \_\_\_\_\_  
Placa de inventario: \_\_\_\_\_  
IP: \_\_\_\_\_  
ID llamada: \_\_\_\_\_

#### 1.2 Plantilla SD-02 para documentación de casos en la herramienta de gestión

Análisis / Diagnóstico \_\_\_\_\_  
Solución o escalamiento: \_\_\_\_\_

### 2. PLANTILLAS PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS POR CORREO ELECTRÓNICO.

#### 2.1 Plantilla CE-01 de notificación de número de ticket

*Buen día/tarde Señor(a) Usuario*

*Le informamos que su solicitud quedó registrada con el número de ticket XXXX y está siendo tramitada por XXXX. Tan pronto contemos con una respuesta a su solicitud nos estaremos contactando con usted.*

*Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.*

*(Nombre y apellido del agente)*

#### 2.2 Plantilla CE-02 de solicitud datos de contacto al usuario por correo electrónico.

*Buen día/tarde Señor(a) Usuario*



## Superintendencia de Notariado y Registro

Hemos recibido su solicitud del pasado xxx(FECHA) relacionada con xxxx (TIPO DE AYUDA). Para la correcta gestión y atención de la misma, amablemente requerimos su colaboración suministrándonos un número telefónico de contacto para validar y atender la situación que nos reporta, esto con el fin de iniciar el proceso de atención a su caso.

En caso de no recibir respuesta en los siguientes tres (3) días hábiles entenderemos que el evento reportado ya ha sido solucionado y se dará el respectivo cierre.

Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.

(Nombre y apellido del agente)

### 2.3 Plantilla CE-03 de contacto sin respuesta con número de ticket

Buen día/tarde Señor(a) Usuario

Le informamos que con ocasión a su solicitud de xxxx(TIPO DE AYUDA) del pasado xxxx(FECHA); hemos intentado comunicarnos al número de telefónico: XXXXXXXXXX suministrado en su contacto, sin obtener respuesta. Agradecemos nos indique en qué momento nos podemos contactar de nuevo, nos facilite otro número telefónico para poder atender su requerimiento.

NOTA: La mesa de ayuda hará tres (3) intentos de comunicación por este medio, en caso de no recibir respuesta en los siguientes tres (3) días hábiles entenderemos que el evento reportado ya ha sido solucionado y se dará cierre al caso.

Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.

(Nombre y apellido del agente)

### 2.4 Plantilla CE-04 de respuesta a correo por ticket resuelto.

Buen día/tarde Señor(a) Usuario

Le informamos que su solicitud registrada con el número de ticket XXXX fue solucionada exitosamente.

La solución fue: ....



## Superintendencia de Notariado y Registro

*Agradecemos realizar las pruebas pertinentes, en caso de presentar algún inconveniente recuerde contactarse de nuevo con la Mesa de Ayuda Integral.*

*Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda.  
(Nombre y apellido del agente)*

### **2.5 Plantilla CE-05 de notificación al usuario por correo electrónico de ticket escalado dentro de la Entidad**

*Buen día/tarde Señor(a) Usuario*

*Le informamos que su caso quedó registrado con el número de ticket **XXXX** y seguirá siendo gestionado por la línea de servicio **XXXXXXXXXX**(grupo al cual se escaló el ticket), quienes seguirán en contacto con usted para llegar a una pronta solución.*

*Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.  
(Nombre y apellido del agente)*

### **2.6 Plantilla CE-06 de respuesta a correo por caso de terceros o entidad diferente a la SNR**

*Buen día/tarde Señor(a) Usuario*

*Le informamos que después de realizar las verificaciones correspondientes, se determina que su caso se encuentra fuera del alcance de la Mesa de Ayuda Integral, debido a que la solución corresponde a una entidad diferente a la SNR; por consiguiente, es preciso que eleve su solicitud a través de la línea telefónica **XXXXXX** o al correo electrónico **XXXXXX**, a través de los cuales le podrá brindar la atención adecuada.*

*Con lo anterior, se da por cerrado el Ticket de Gestión por Mesa de Ayuda No. xxx, por requerimiento a tercero.*

*Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.  
(Nombre y apellido del agente)*

### **2.7 Plantilla CE-07 de ticket por falta de información**

*Buen día/tarde Señor(a) Usuario*



## Superintendencia de Notariado y Registro

Le informamos que se procede a dar el cierre al ticket XXXX, debido a que a la fecha no se logró contacto ni recibimos respuesta por parte de usted, tras tres (3) intentos de comunicación. Si desea generar una nueva solicitud, por favor póngase en contacto con nuestros canales de atención:

xxx.

Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.

(Nombre y apellido del agente)

### 2.8 Plantilla CE-08 de respuesta para casos duplicados.

Buen día/tarde Señor(a) Usuario

Le informamos que este mismo requerimiento ya fue reportado por otro usuario y está siendo atendido con el ticket XXXXX, el cual actualmente se encuentra en el siguiente estado: (suministrar la información del avance del caso).

Gracias por comunicarse con la Mesa de Ayuda Integral.

(Nombre y apellido del agente)

### DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica.

### BIBLIOGRAFÍA

No aplica.

### TABLA DE FIGURAS

No aplica.

### TABLA DE TABLAS

No aplica.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:

Superintendencia de Notariado y Registro  
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (601) 514 0313  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
correspondencia@supernotariado.gov.co



## Superintendencia de Notariado y Registro

	1	3 de Octubre de 2025	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad.
--	---	-------------------------	---

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación
Alejandra Parra, Sandra Romero, Wendy Varela	Oscar Fabián Corredor Camargo	Juan Sebastián Ávila	Santiago Campo Victoria
Oficina de Tecnología de la Información.	Coordinador Grupo de Servicios Tecnológicos	Contratistas OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 22 de septiembre 2025	Fecha: 25 de septiembre 2025	Fecha: 30 de septiembre 2025	Fecha de Aprobación: 3 de Octubre 2025