
 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 19/Ago./2025

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	
OBJETIVO:	Gestionar de manera oportuna y efectiva las PQRSDF presentadas por los ciudadanos por medio de la herramienta informática establecida por la entidad, mediante su análisis, clasificación y direccionamiento hacia las dependencias de Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro, las Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos o entidades de orden nacional, con el fin de atender las necesidades de los grupos de valor.
ALCANCE:	Limite Inicial: Por medio de la herramienta informática establecida por la entidad, para la radicación de PQRSDF, mediante su análisis, clasificación y direccionamiento hacia las dependencias de la Superintendencia de Notariado y Registro, las Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos o entidades de orden nacional.
	¿Qué hace? Gestionar de manera oportuna y efectiva las PQRSDF presentadas por los ciudadanos a través de los canales autorizados por la entidad.
	Limite Final: Cierre y envío de respuestas a las PQRSDF radicadas por los ciudadanos en la herramienta informática establecida por la entidad.
PRODUCTOS:	Respuesta de las PQRSDF recibidas por medio de la herramienta informática establecida por la entidad
RESPONSABLE:	Estratégico: jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano. Operativo: Líderes de dependencia, funcionarios y/o contratistas a cargo de las PQRSDF.


1. GLOSARIO

- **Asignar – Clasificar - Direccionar:** Dirigir una solicitud teniendo en cuenta el tema establecido, al responsable de una dependencia para que la analice y genere una respuesta dentro de los términos de Ley.
- **Atención al ciudadano:** Es el conjunto de actividades, gestiones, procesos y servicios implementados para orientar, informar, escuchar, tramitar y dar respuesta efectiva a las necesidades, peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentados por las personas. Su propósito es garantizar una relación transparente, respetuosa y eficiente entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo la participación, la confianza y la mejora continua de la gestión institucional.
- **Atención con enfoque diferencial:** Es la atención que reconoce y respeta las particularidades, condiciones y necesidades específicas de los diferentes grupos poblacionales, tales como mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTIQ+, comunidades étnicas, víctimas del conflicto, entre otros. Este enfoque busca garantizar la igualdad real en el acceso, trato y disfrute de los servicios, eliminando barreras sociales, culturales o estructurales que puedan generar discriminación o exclusión, y promoviendo una atención digna, equitativa y pertinente.
- **Atributos de servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9001-2015).
- **Canal atención Chat:** Es un servicio de soporte que busca proporcionar respuestas rápidas y precisas para aumentar la satisfacción del cliente. Es un término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1 Fecha: 19/Ago./2025

- **Canal atención presencial:** Espacio de interacción presencial en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Canal correo electrónico:** Brindar asistencia, responder consultas y resolver problemas a través del correo electrónico.
- **Canal correspondencia por ventanilla:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Canal de atención telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de Contacto.
- **Canal virtual:** Se realiza a través de una herramienta en línea que permite la interacción directa entre el ciudadano y las diferentes entidades.
- **Canal:** Es una plataforma que se utiliza para comunicarse con los usuarios.
- **Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupo de interés:** Además de ser un requisito común de varias de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado, es una herramienta que consiste en identificar y clasificar a las personas y colectivos que interactúan con la entidad, con el fin de adaptar los servicios y canales de atención a sus necesidades, condiciones y expectativas particulares. Esta práctica permite brindar una atención más efectiva, equitativa e inclusiva.
- **Carta de trato digno al ciudadano:** Es un documento que especifica los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios y trámites de la Entidad.
- **Ciclo de servicio:** El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la administración pública. Empieza en el primer contacto entre el ciudadano/cliente y la entidad, Este termina cuando la prestación del trámite o servicio llega a su fin.
- **Consulta:** Es la petición mediante la cual el usuario o cliente somete a consideración de Función Pública un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto.
- **Denuncia:** Es una declaración que realiza una persona ante la autoridad competente, de un hecho o una situación que considera que viola las leyes.
- **Derecho de petición:** Es un derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos.
- **Discapacidad:** Es un término general que abarca las limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar en igualdad de condiciones con las demás. Las limitaciones son problemas que


Código de Formato: SIG - FR - 002 Versión: 1 Fecha Aprobación: 09/Jun./2025

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 19/Ago./2025

afectan a una estructura o función corporal; generando dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

- **Encuesta:** Es una recolección sistemática de datos de una población determinada, normalmente a través de entrevistas o cuestionarios administrados a una muestra representativa de la población (por ejemplo, personas, beneficiarios, adultos).
- **Escalamiento:** Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **Felicitación:** Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica.
- **Finalizar:** Generar la respuesta a la solicitud presentada, de forma oportuna y puntual para cumplir con las expectativas del ciudadano.
- **Gobierno digital:** La Política de Gobierno Digital, es el instrumento gubernamental del orden nacional que propende por la transformación digital pública. Con esta política pública se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública; a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.
- **Inclusión:** Es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.
- **Las personas con discapacidad:** Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.
- **Mejora continua:** Es una acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Oportunidad:** El beneficio potencial que una entidad puede obtener vendiendo un producto o servicio en particular en un mercado específico.
- **Participación ciudadana:** Constituye el derecho-obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello. Es decir, es una forma de democratizar la gestión pública.
- **Petición:** Toda persona ya sea natural o jurídica de forma individual o asociado tiene derecho de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades con el propósito que se le reconozca un derecho particular.
- **Portafolio de servicios:** Es un documento en el cual se contempla la información básica y precisa de todos los productos y/o servicios que ofrece una Entidad.
- **Procedimiento:** Es una secuencia de pasos previamente definidos que persigan el mismo fin para facilitar la realización de un trabajo de manera más efectiva.
- **Proceso:** Es la acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.
- **Producto y/o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Código de Formato: SIG - FR - 002 Versión: 1 Fecha Aprobación: 09/Jun./2025

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 19/Ago./2025

- **Protocolo de atención al ciudadano:** Es una serie de lineamientos que establece las pautas y comportamientos esperados en la interacción entre el personal de la entidad y los ciudadanos, con el fin de garantizar un servicio de calidad, respetuoso, transparente e inclusivo
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.
- **Radicar:** Dar el carácter de oficial a una solicitud que presenta el ciudadano, ya sea en la ventanilla de recepción de documentos de la Entidad o por medio de la página Web de la Entidad.
- **Reclamo:** Es una manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.
- **Satisfacción del cliente:** Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** Es la proposición o insinuación de una idea frente a un servicio, trámite, gestión, etc. para mejorarlo.
- **Trámite:** Es un conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.


2. CONDICIONES GENERALES:

2.1. Normatividad externa:

- Constitución Política de Colombia 1991 – Artículos 23 y 74.
- Decreto 1166 de 2016 – Artículos 2.2.3.12.2 al 2.2.3.12.13
- Ley 1755 de 2015 – Artículos 13 al 31 (excepto 23).
- Ley 1437 de 2011 – Artículos 5,7, 8, y 69.
- Decreto 019 de 2012 – Artículos 12, 13,14, 47 y 171.
- Ley 1474 de 2011 – Artículo 76.
- Decreto 2623 del 2009 – Artículo 12.
- Ley 962 de 2005 – Artículos 15 y 59.
- Ley 1952 de 2019 – Artículos 38 y 39.
- Decreto 2150 de 1995 – Artículo 32.
- Ley 190 de 1995 – Artículo 54.
- Ley 5ª de 1992 – Artículo 258

2.2. Normatividad interna:

- Decreto 2723 del 29-12-2014.
- Resolución 0581 del 22-01-2015.




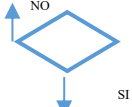
 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSD / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 19/Ago./2025


2.3 Políticas de operación







1. Todas las PQRSD presentadas por los ciudadanos deben radicarse por medio de la herramienta informática establecida para este fin.
2. Las PQRSD clasificadas de nivel 1 o de Orientación General serán atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano, las de nivel 2 y 3 o Complejas serán atendidas por las dependencias competentes
3. Las respuestas que se proyecten para contestar una PQRSD deben ser de fondo, usar lenguaje claro y atender los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
4. Las PQRSD incompletas deberán gestionarse en los términos de ley e instrucciones debidas correspondientes al desistimiento tácito.
5. El funcionario asignado para el manejo de las PQRSD deberá mantener la herramienta informática al día, es decir, que no existan PQRSD pendientes por direccionar al finalizar la jornada laboral.
6. El funcionario asignado para el manejo de las PQRSD deberá evitar en lo posible que se generen PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano a través del análisis y asignación correcta.
7. La OAC realizará seguimiento periódico al cumplimiento de los términos de ley en la atención de las PQRSD, los reportes consolidados serán enviados a los líderes de dependencia y especificarán las PQRSD en estado activas, próximos a vencer y vencidas.
8. Los funcionarios asignados como líderes en la plataforma o herramienta informática para el manejo de las PQRSD no podrán retornar las vencidas.
9. Los próximos vencimientos serán considerados para aquellas PQRSD que se encuentren a 3 días para vencer el término de ley
10. Para el caso de PQRSD anónimas, la respuesta será publicada en la página web de la SNR dentro de los términos de ley
11. Las denuncias radicadas en la Entidad serán direccionadas a las dependencias competentes de conformidad con sus funciones y las condiciones de la denuncia, este direccionamiento se realiza a través de la herramienta informática.
12. Los traslados por competencia serán realizados por la OAC una vez sea identificada la Entidad destinataria de la PQRSD.


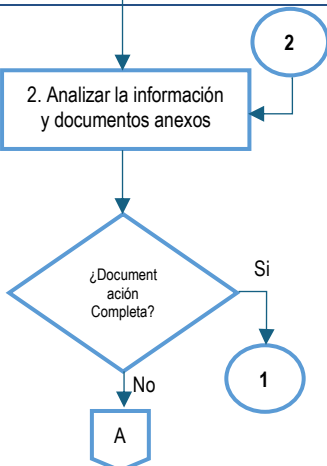

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:


3.1. Tabla de símbolos:

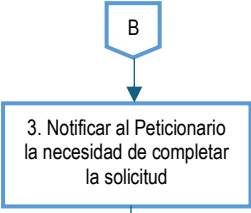
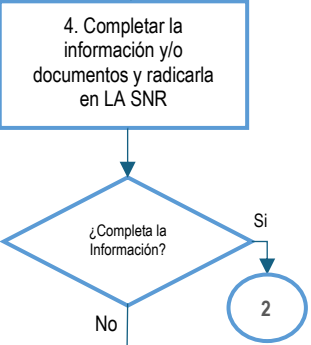
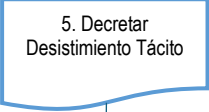
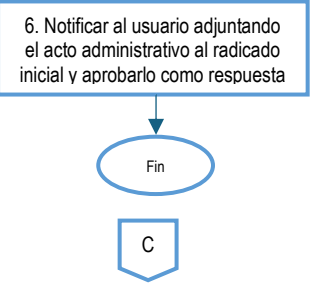
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	USO
	Inicio / Fin	Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo. Actividad esencia de valor, Actividad esencial de valor que genera un producto o servicio tangible, medible y relacionado con el ciudadano.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se cree dentro de la actividad y que sirva de insumo para otra actividad del mismo procedimiento (Diferente Proceso y/o procedimiento). Actividad que representa la entrada o salida de documento o formato controlado.
	Bases de datos	Representa la actividad que se registra en bases de datos herramientas tecnológicas.
	Decisión operativa	Descripción de una actividad esencial de valor que implica una toma de decisiones: una pregunta: SI o NO. En las líneas de conexión que salen del rombo se indican las respuestas a la pregunta, que dan lugar a los caminos seguidos en función de estas respuestas, dependiendo de que la condición se cumpla o que no se cumpla. Implica un retroceso o una continuidad en la tarea.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 19/Ago./2025

	Operación Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad. Esta debe ser concreta y en verbo infinitivo.
	Conector de dirección de flujo (Flecha)	Todos los símbolos deben ir enlazados entre sí, por flechas que indican cómo se realiza la secuencia. Las flechas indican el camino o flujo que sigue el ordenador desde el comienzo hasta la finalización, a través de todas las tareas. Para casos que la flecha genere trazos muy largos o que se cruzan con otras se puede utilizar un conector de círculo.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página o en distinta página. Enlaza dos pasos no consecutivos y se identifica con números. Para el caso de la SNR el conector de círculo referenciará el número de la actividad de la columna "número de actividad" al cual se debe direccionar para dar continuidad al flujo.
	Conector de Página	Representa la continuidad del diagrama en otra página, conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo, este se identifica con letras mayúsculas del abecedario, se mantiene la misma letra inicialmente utilizada siempre y cuando en el cambio de página se esté hablando de la misma actividad, de lo contrario cambia de letra . Ajustado a la SNR
	Conector de Procedimiento	Procedimiento predefinido: Se utiliza para identificar un documento con el cual interactúa el procedimiento, este símbolo se utiliza de manera opcional ya que el formato en la casilla de "Descripción de la actividad" se describen las interacciones de los procedimientos. Dentro del símbolo se debe citar el nombre del procedimiento.
	Lupa alusiva a punto de control	Significa o es la expresión visual en la actividad sobre la existencia de la descripción sucinta de una actividad de control.


ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
	<p>Recibir, por medio de la herramienta informática establecida por la entidad, las solicitudes radicadas por los ciudadanos, las cuales pueden corresponder a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicidades (PQRSDF). Este paso implica la entrega de información básica de registro por parte del peticionario, asegurando que la recepción se haya realizado correctamente dentro del sistema y se haya generado un número de radicado o identificación de la PQRSDF.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>PQRSDF radicada en la herramienta informática</p>
	<p>Revisar detalladamente la solicitud y la documentación anexa, con el fin de verificar en primera instancia que incluya todos los datos necesarios para su correcta gestión. Este análisis permite establecer si la información recibida es clara, completa y coherente, garantizando que se pueda continuar con el proceso.</p> <p>¿La solicitud contiene toda la información requerida?</p> <p> Si: Pasar a la Actividad 7. Continuar con la clasificación del tipo de solicitud.</p> <p>No: Pasar a la Actividad 3. Iniciar el proceso de desistimiento tácito. (Ver actividad de desistimiento tácito)</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	

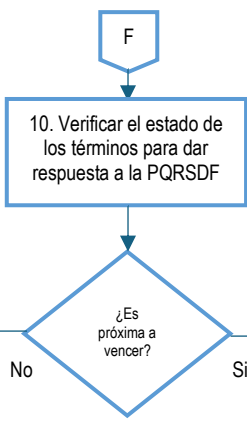

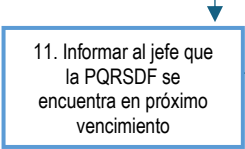
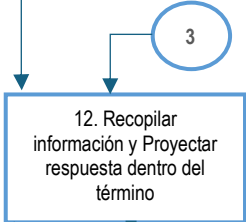
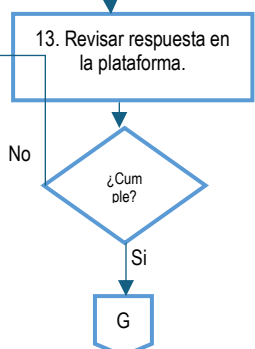

 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 19/Ago./2025


ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
	<p>Notificar al peticionario en el mismo radicado que la solicitud requiere más información y/o documentos para poder resolverla de fondo, así mismo, indicar que se debe allegar la información en un tiempo no mayor a 1 mes y sus prorrogas según aplique, radicarla en los puntos definidos por la Entidad para tal fin y citar el radicado inicial para efectos de trazabilidad y cumplimiento de términos.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Notificación al peticionario</p>
	<p>El peticionario identifica la información y/o documentos que se requieren para que la SNR pueda resolver de fondo la PQRSDF ya radicada.</p> <p>¿El peticionario completa la información y/o documentos requeridos para la PQRSDF?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 2. Identificar información y documentos anexos que complementan el radicado inicial de la PQRSDF</p> <p>No: Pasa a la actividad 5. Decretar el desistimiento tácito</p>	<p>Peticionario</p>	<p>Radicado en la herramienta tecnológica</p>
	<p>Si el peticionario en un término máximo de un (1) mes para completar la PQRSDF No allega la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, en tal caso se deberá expedir un acto administrativo debidamente motivado, el cual deberá ser notificado al peticionario, para que éste, si así lo desea, haga uso del recurso de reposición. En este caso el radicado inicial se dará por finalizado en la herramienta tecnológica.</p>		<p>Acto Administrativo Desistimiento Tácito</p>
	<p>Notificar al peticionario a través del acto administrativo de desistimiento tácito dentro de la misma PQRSDF radicada, para esto se aprueba el envío de respuesta desde la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Notificación al peticionario</p>

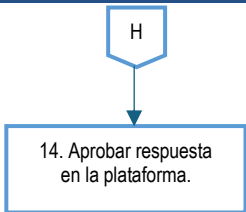
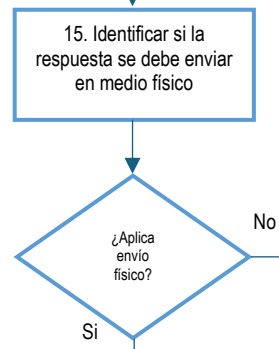
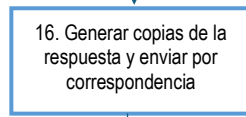
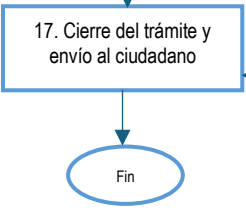


ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
	<p>Determinar si la solicitud corresponde a una orientación general, es decir, puede ser respondida directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), o requiere remisión a otra dependencia.</p> <p>¿Corresponde a orientación general?</p> <p>Sí: Pasar a la Actividad 12. Proyectar respuesta desde la OAC.</p> <p>No: Pasar a la Actividad 8. Identificar la dependencia competente y remitir la PQRSD.</p> <p>Nota: Las solicitudes que no sean de orientación general se clasifican como complejas o de nivel 2, y se direccionan a las dependencias técnicas o jurídicas para su correspondiente Análisis y Gestión.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Registro en la plataforma</p>
	<p>Identificar y direccionar la PQRSD a la dependencia competente del Nivel Central u Oficina de Registro de Instrumentos públicos, en caso de traslados de competencia, remitir a la persona jurídica o natural a quien corresponda atender el radicado.</p>	<p>Funcionario y/o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	
	<p>La dependencia asignada debe validar si la solicitud está dentro de su ámbito de competencia para continuar con el trámite.</p> <p>¿Corresponde a la competencia de la dependencia?</p> <p>Sí: Pasar a la Actividad 12. Proyectar respuesta a la PQRSD en los términos y dar prioridad si es próximo a vencer.</p> <p>No: Pasar a la Actividad 8. Retornar a la OAC para Direccional / Reasignar la PQRSD.</p>	<p>Funcionario y/o Contratista asignado de la dependencia</p>	

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSD / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 19/Ago./2025

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
	<p>Verificar el estado de la PQRSD desde su radicación, el requerimiento específico y la estructura necesaria para dar respuesta de fondo.</p> <p>¿La PQRSD se encuentra en estado próximo a vencer?</p> <p></p> <p>Si: Pasar a la Actividad 11. Priorizar la respuesta e informar al jefe inmediato la condición de la próxima a vencer para agilizar la aprobación, una vez se proyecte la respuesta</p> <p>No: Pasar a la Actividad 12. Proyectar respuesta a la PQRSD</p> <p>Nota. El estado próximo a vencer está determinado en la SNR para aquellas PQRSD que se encuentran a 3 días del vencimiento del término para dar respuesta. Política de Operación No. 9</p>	<p>Funcionario y/o Contratista asignado de la dependencia</p>	
	<p>Informar al jefe inmediato si la PQRSD que se encuentre en estado Próximo a Vencer para tramitarse de manera priorizada y asegurar el cumplimiento de los términos, agilizando los trámites de aprobación y envío de respuesta al peticionario</p>	<p>Funcionario y/o Contratista asignado de la dependencia</p>	<p>Notificación de condición de próxima a vencer.</p>
	<p>Elaborar la respuesta institucional con base en el análisis técnico, jurídico o administrativo correspondiente, dentro de los términos legales establecidos, asegurando claridad, coherencia y pertinencia en la información suministrada.</p> <p>Nota 1. Asegurar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015</p> <p>Nota 2. Registrar en la plataforma si requiere envío físico</p>	<p>Funcionario y/o Contratista asignado de la dependencia</p>	<p>Registro en la plataforma de borrador de respuesta.</p>
	<p>Revisar que la respuesta proyectada cumple con los preceptos normativos y de calidad institucional. Esta revisión se realiza directamente sobre la plataforma.</p> <p>¿La respuesta cumple con las condiciones para ser enviada al peticionario?</p> <p></p> <p>Si: Pasa a la Actividad 1. Aprobar la respuesta en plataforma.</p> <p>No: Pasa a la Actividad 12. Devolver para ajustes en la actividad recopilar información y proyección de la respuesta.</p>	<p>Jefe inmediato de la Dependencia responsable de la PQRSD</p>	

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 1
		Fecha: 19/Ago./2025


ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
	Revisar y aprobar la respuesta correspondiente en la plataforma asignada, garantizando que cumpla con lo requerido.	Jefe inmediato de la Dependencia responsable de la PQRSDF	Registro en la plataforma
	Identificar si la respuesta debe ser enviada en medio físico o solo aplica por medio electrónico, esto de conformidad con las condiciones de la PQRSDF y/o la naturaleza del trámite. ¿Debe enviarse en físico? Sí: Pasa a la Actividad 16. Generar copias y enviar por correspondencia. (Ver Actividad 9) No: Pasa a la Actividad 17. Finalizar proceso en plataforma	Funcionario y/o Contratista asignado de la dependencia	
	Generar copias de la respuesta de la PQRSDF y enviarlas por correspondencia al petionario a la ubicación indicada	Funcionario y/o Contratista asignado de Correspondencia	Radicado de envío por correspondencia
	Finalizar el trámite en la plataforma institucional, realizando el cierre automático del caso y el envío de la respuesta al ciudadano por el canal previamente definido (físico o electrónico).	Funcionario y/o Contratista asignado de la dependencia o de Correspondencia	

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Documentos que hacen parte del procedimiento

4.1. Documentos internos:

- Carta de trato digno al ciudadano.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-001
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PQRSDF / PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SUGERENCIAS – DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Fecha: 19/Ago./2025

- Protocolo de atención al ciudadano.
- Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Formato medición experiencia ciudadana (MP-RNCO-PO-02-FR-01)

4.2. Documentos externos:

- Caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
RC-PR-001	1	19/Ago./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
Vanessa Guerra Oscar Colorado	Tatiana Isabel Moreno Clavijo	Danna Nicol Bernal Caicedo Alirio Tovar Castellanos	Santiago Campo Victoria
Oficina de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo - Oficina Asesora de Planeación	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
Fecha: 16/07/2025	Fecha: 16/07/2025	Fecha: 18/07/2025	Fecha de Aprobación: 19/08/2025