

CIRCULAR No.150

SG

Bogotá D. C., Mayo 20 de 2024

PARA: DIRECTIVOS DEL NIVEL CENTRAL
DIRECTORES REGIONALES
REGISTRADORES DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

DE: SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: ATENCIÓN OPORTUNA Y DE FONDO DE LAS PQRSDF PRESENTADAS ANTE LA ENTIDAD - REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.

Respetados Directivos,

En atención a las funciones establecidas en el artículo 28 del Decreto 2723 de 2014, la Secretaría General de la Superintendencia de Notariado y Registro, con el fin de impartir lineamientos para la atención de PQRSDF, en concordancia con la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, en virtud del numeral 2º del artículo 19 del Decreto Ley 2723 de 2014, que indica: “(...) 2. *Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.*” (...), refiere lo siguiente:

Teniendo en cuenta los seguimientos realizados, a las PQRSDF recibidas por la Entidad, que se deben tramitar y finalizar por las diferentes dependencias del nivel central y las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país, se advierte que si bien algunas se han atendido de manera oportuna, en otras Oficinas la situación no es la misma, circunstancia que genera incumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, lo que conlleva a que no se subsane oportunamente la situación evidenciada, la cual continúa siendo objeto de hallazgos reiterativos por parte de Auditorías Internas, y de entes de control, en cuanto a la materialización del riesgo de “*Posibilidad de incumplimiento legal en atención oportuna de las PQRSDF*”, establecido por la Entidad.



Por otro lado, se precisa que, con ocasión a las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno de Gestión y el análisis realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano, se evidencia que un considerable número de Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, no están recopilando la información respecto de la satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio registral presencialmente, la cual es necesaria para evaluar la calidad del servicio, tal y como lo establece la política pública de relacionamiento con la ciudadanía.

De esta manera, se solicita a los Directivos de la Entidad, dar estricto cumplimiento a la atención de PQRSDF en los términos establecidos por la Ley, proporcionando respuestas de fondo a los requerimientos que se formulen; y a su vez, a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, específicamente, para que cumplan con el tamaño de la muestra definida por la Oficina Asesora de Planeación, para la vigencia 2024, la cual fue dada a conocer mediante correo electrónico remitido por la jefatura de la Oficina de Atención al Ciudadano a, los Directores Regionales, el 30 de abril de la presente vigencia.

Agradezco por la atención prestada.

Cordialmente,


WILLIAM PÉREZ CASTANEDA

Secretario General
Superintendencia de Notariado y Registro

Proyectó - Aprobó: Tatiana Moreno Clavijo - Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.
Revisó: Giselle Carolina Martínez Freiter - Asesor de Despacho.
German Ocampo Murillo - Profesional de la Secretaría General.