

INFORMACIÓN GENERAL

Ciudadano:
ANONIMO
0
oficinaatencionalciudadanoanonimo@supernotariado.gov.co
Radicado: SNR2023ER038008
Fecha: 2023-03-25 12:56:00
Respuesta: SNR2023EE029316
Fecha respuesta: 2023-03-27 16:06:31



SOLICITUD

Asunto: jugaron con mi tiempo

Descripción: ayer 24 de marzo de 2023, me acerque a la oficina de instrumentos publicos, fue todo un fiasco fui en la tarde pues tenia que radicar 9 oficios, soy conciente que por turno pueden atender maximo 3 tramites (apredisaje que adquiri a las malas de otra ocasion que me devolvieron y me quede como dos horas), asi que hice mi Fila saque un turno, luego sali y volvi a hacer la fila en la parte de afuera y pedi otro turno (aclaro esto sucedio al medio dia por lo que casi no habia gente en la fila) y asi lo hice una vez mas. al llegar a la ventanilla me atendieron los 3 tramites, llamaron al señor que seguia despues de mi, luego seguia yo nuevamente pase por que era mi Turno y el señor me dice que no me va atender que por que ya me atendio entonces se llamo al supervisor quien me pidio los turnos y los daño y se quedo con ellos; encima de todo llamo al guarda de seguridad un señor de apellido potosi y le pego una vaciada delante mio que me parecia despectivo y humillante tanto asi que yo me senti mal por el, y a pesar que el guarda intento decirle que habia hecho mi fila 3 veces el supervisor hizo oidos sordos y se desquito con el y le dijo que yo tenia que primero radicar un tramite y con radicado en mano SOLO ASI tenia derecho a agarrar otro turno., señores los turnos tienen una hora en ser atendidos me parece ridiculo tener que esperar 45 turnos para poder agarrar otro, asi que NO ME ATENDIERON, Y como quien dice perdi dos turnos mas que habia sacado saco otro turno espero 40 minutos mas al luego otro y otro asi esperando los miseros turnos llegaron las 5 de la tarde ya cuando las puertas estaban cerradas el funcionario me dice que faltan unas fotocopias ya estaban cerradas las puertas de adentro, una clienta se ofreció a traerme las copias y el guarda dijo que ni siquiera la dejarían entrar al jardín (para pasarme los documentos por la reja). como les mencione voy con mis recibos pagados de la caja s a la ventanilla 3 y el funcionario me dice que no puede atender por que el ya me habia atendido; quiero dejar claro que en el hall o sala no habia mas personas y el funcionario seguia sentado. "alli me habian atendido" y me dice: mira si otro funcionario la atiende por que yo ya me voy, y fui precisamente alli por que me habia acercado a otra ventanilla y el funcionario de aquella ventanilla me dijo que que debia ir donde me habian atendido y le dije que el anterior funcionario era quien me atendio en esa misma ven tanilla, a lo que a las 5 de la tarde me dice que el estaba almorzando le dije que llamara al

supervisor y agacho la cabeza ignorandome entonces grite para llamarlo y decirle que en la ventanilla 3 no me querian atender. Entonces con sus funcionarios pasa algo y es FALTA DE EMPATIA son groseros y hasta humillativos se les crece el ego y vulneran los derechos abusan del poder que el cargo les da, por otro lado hay mucho desorden y reina la desinformacion les voy a exponer los puntos que deben mejorar el resumen del dia, me quedaron dos tramites por resolver y uno con un pago que se hizo y que el funcionario no le dio la gana de radicarme, perdi dos turnos por que el supervisor me los daño, perdi la fila en reclamaciones por que el funcionario de los tramites pendientes por reclamar solo le dio la gana de darme uno, perdi 4 horas de mi tiempo y el lunes perdere mas tiempo, parece que el unico tiempo que importa es el de ellos, por que pareciera que se burlan de uno 1. Falta señalizacion en las casillas aparte de los numeros no se sabe donde se hace que?, ejemplo bancos, reclamacion de documentos, radicacion de tramites etc. 2. Informar a los clientes que si se tiene mas de 3 tramites, deben sacar otro turno, aparte que hay una persona encargada de hacer recepcion de los mismos en determinada hora (cuando son mas de 3) 3. Los turnos no deberian ser solo un papel blanco que cualquiera puede falsificar deberia haber un turnero con la fecha y hora en la que se saco el mismo y cuando se llegue a la ventanilla incluir la hora en que se atendio; deberia ser con cédula y nombre del ciudadano para evitar colados que se ve mucho y causa alteracion Aparte se da para malos entendidos, para recibir dineros cambios de favores Y para que se ustedes pueda medir la eficiencia del funcionario ya que algunos se van y tardan mucho tiempo en volver, ocasionando congestion en la fila. 4. Ese televisor que estan en la ventanilla 3 permenece apagado deberia estar prendido para notificar en que turno estan y que el sistema de cambiar de silla no es eficiente ya que algunos ciudadanos van al baño, sacar copias, retirar dinero, hacer fila de pagos y no tienen idea por que turno van a veces se pierde y toca sacar turno nuevo lo que causa enojom digustos y discusiones. 5. La casilla donde se radica deberia SOLO SER destinada para eso ya que de la casilla 3 envian para el banco del banco debes ir nuevamente a la casilla 3 lo que causa conflictos con las personas que apenas van a radicar ya que piensan que se estan colabdo mejor dicho en esas casillas no hay filas hay circulos de gente. Por lo que seria conveniente una casilla para que le liquiden el precio y otra para que le recepcionen los documentos con el pago 6. Un aspecto muy importante pero a la vez superficial es tener una fotocopidora en las instalaciones una vez cierran el cliente no tiene mas que hacer que venir otro dia, causando retrasos en sus diligencias, 7. el tema con los turnos virtuales es confuso ya que no hay una casilla que atienda los turnos virtuales, llegas y te dan un turno igual a los otros que los piden fisicamente Sin mas que decir agradezco el poder expresar mi inconformidad Eso se los digo por que tengo empresa soy una persona analitica, respetuosa de las reglas y no me gustaria vivir ni que nadie pase un momento tan desagradable como el que pase el dia de hoy 8. Les recomiendo mirar su negocio en google estan llenos del malas referencias, tomen eso para tomar los correctivos necesarios y para retroalimentar su personal

Respuesta: SNR2023EE029316

Bogotá, 27 de marzo de 2023

Señor(a)
ANONIMO

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2023ER038008

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo de parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Agradecemos mucho por poner en conocimiento estas situaciones, las cuales nos permiten mejorar nuestros procesos.

Sin embargo no nos hace mención de la Oficina de Registro en la cual realizó sus trámites, para poder direccionar su petición a la Dependencia correspondiente.

Le solicitamos el favor de aclarar su petición indicando de que Oficina de Registro se refiere.

Cordialmente;

Oscar Fernando Anaya Esteves

Proyecto: Oscar Fernando Anaya Esteves

Fecha de respuesta: 2023-03-27 16:06:29

Superintendencia de Notariado y Registro