

INFORMACIÓN GENERAL

Ciudadano:
Anonimo
1
oficinaatencionalciudadanoanonimo@supernotariado.gov.co
Radicado: SNR2024ER034792
Fecha: 2024-03-27 12:21:35
Respuesta: SNR2024EE028348
Fecha respuesta: 2024-04-05 09:58:52



SOLICITUD

Asunto: MAL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO SANTA ROSA DE VITERBO - BOYACA

Descripción: En esta queja quiero dejar constancia del mal servicio que se recibe en la oficina de instrumentos públicos de Santa Rosa de Viterbo (Boyacá), por parte de la señora Yaki o Yahelin, quien es una señora de unos 50 años aproximadamente, trabaja con amargura y odio, todo el tiempo esta en constante conflicto con los usuarios especialmente usuarios de la tercera edad o provenientes del campo, ella tiene una atención selectiva, pues a abogados y personas elegantes y/o que le lleven dadas como chokolatinas, quesos o caramelos, las trata con amabilidad pero a los adultos mayores ni si quiera las indicaciones precisas para hacer el pago lo hace bien, su respuesta siempre es "EN CUANLQUIER ESQUINA ENCUENTRA UN CORRESPONSAL" cuantas esquinas tiene el municipio??? tampoco indica correctamente la toma de fotocopias, hasta que el anciano regresa a hacer fila ... Siempre responde de forma cortante, esta tendiendo el telefono mientras atiende a los usuarios, los usuarios tenemos que saber que el niño tiene que hacer el jugo o fritar la carne(...) se molesta si hay varios usuarios en espera, la mayoría de las veces, se le cae el sistema, el internet o simplemente se le bloquea el computador y se refiere a los usuarios como si fueran una carga o responsables de su amargura y los posibles problemas que pueda traer consigo. Es entendible que por su edad este cansada y se sienta frustrada, pero los usuarios merecemos respeto por parte de esta funcionaria y merecemos recibir las indicaciones precisas para poder llevar a cabo los tramites que corresponda. Pongo en conocimiento del nivel centra de la superintendencia esta situación, pues es de ver que se sale de las manos del registrador, quien nunca interviene ante los enfrentamientos de esta funcionaria con los usuarios y en varias oportunidades se han dejado quejas en fisico en le buzón de sugerencias y la fecha dia por dia es mas dificl lograr un trato digno por parte de esta señora. Tambien minifiesto que radico la queja de forma anonima dado a que soy usuario contante de esta oficina y podrian verse entorpcidos los procesos que estoy llevando. Ademas que esta funcionaria en dias anteriores manifesto que en la semana santa se trabjaba normal, pues la ofcina no tenia de dias de descanso en dias habiles y hoy miercoles 27 de marzo me acerque a esta oficina para reclamar un documento que requiero con agunios terminos y me encuentre con la oficina cerrada y una resolucio en la puerta informando que

no hay servicio. Espero se tomen medias y esta situación mejore para bien de los usuarios, especialmente de la tercera edad y campesinos.

Respuesta: SNR2024EE028348

Bogotá, 05 de abril de 2024

Señor(a)
Anónimo

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2024ER034792

Respetado(a) señor(a):

Se le comunica que esta Oficina de registro está al servicio de todos los usuarios y que el objetivo es prestar un servicio de acuerdo con lo indicado en la carta de trato digno al ciudadano donde nosotros como servidores públicos tenemos el deber de ofrecer a nuestros usuarios un trato digno, respetuoso, equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos.

Lamentamos que hubiese tenido algún inconveniente y que el trato que usted percibió por la funcionaria que atiende en ventanilla no fuese el mejor; esta Oficina de registro ofrece disculpas por el trato dado o percibido por usted en la atención de su trámite registral.

Nuestra filosofía Institucional está fundada en cinco (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. Cumpló 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 Cumpló con las funciones, las responsabilidades y los deberes asignados a mi cargo, de la mejor manera posible. Lo hago con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para optimizar el uso de los recursos del Estado.

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

Le hago saber que este despacho de registro viene tomando acciones para evitar situaciones como las usted narra, y para cumplir con el trato digno que indica para mejor el servicio publico registral.

Atentamente

LUIS FRANCISCO SILVA CASTRO

Registrador Seccional Santa Rosa de Viterbo

Luis Francisco Silva Castro

Proyecto: Luis Francisco Silva Castro

Fecha de respuesta: 2024-04-05 09:58:50

Superintendencia de Notariado y Registro