

### INFORMACIÓN GENERAL

Ciudadano:  
Anonimo  
1  
oficinaatencionalciudadanoanonimo@supernotariado.gov.co  
Radicado: SNR2024ER046020  
Fecha: 2024-04-24 19:48:36  
Respuesta: SNR2024EE041222  
Fecha respuesta: 2024-05-07 15:51:49



### SOLICITUD

Asunto: Incongruencia en la oficina de instrumentos públicos Mocoa Putumayo

Descripción: Buenas noches, me dirijo a ustedes respetuosamente con el fin de solicitar mi derecho como usuario y ahora me encuentro con esa respuesta en la cual me echan la culpa del retraso, cuando el valor mayor ya lo habia cancelado, yo le agradezco la gestión a la señora de la recepción de los documentos, pero si debe aceptar. Que tuvo un error en el cual ella no cobro un acto que fue de 27.000 pesos lo cual es un valor mínimo al monto que pague en dicha oficina y en renta. Además para informar sobre la ausencia de ese pago se demoraron aproximadamente 6 días, los datos de mi proceso fueron Número de matrícula 440-66836, número de turno 85113, en la oficina de MOCOA Putumayo, espero se aclare esto y se hable la verdad y tambien se hagan responsables del error, igualmente errar es de humanos pero no es justo q se laven las manos con los usuarios por algunas negligencia. Anexo: registro de llamadas Pido que se corrija por q es más en el momento en el q me llamaron yo entendí el error y accedí a hacer el pago aún cuando vivo a distancia del casco urbano incluso arriesgando me por q el las lluvias ese día estaba terrible, pero no importo yo entendí el error q hubo y fui hacer con inmediatez esa diligencia, entonces pido que se corrija esa respuesta por q no me siento, gracias por la atención, pero hay que decir la verdad

**Respuesta:** SNR2024EE041222

Bogotá, 07 de mayo de 2024

Señor(a)  
Anonimo

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2024ER046020

Respetado(a) señor(a):

Este Despacho se permite expresarle disculpas por la situación presentada, le agradecemos por sus observaciones que van en procura de la mejora continua de esta Oficina. Se socializo el tema al interior del Despacho con el fin de fortalecer el talento humano de caja a efectos de precaver que situaciones similares se nos repitan a futuro.

Se gestionando en el nivel nacional el fortalecimiento de nuestro talento humano toda vez que carecemos de personal que coayuve en la labor de caja, razón por la cual excepcionalmente se pueden cometer los errores como el presentado con Usted.

Esperamos a futuro brindarle un excelente servicio registral.

Cordialmente

Maria Esther Bernal Erazo

Proyecto: Maria Esther Bernal Erazo

Fecha de respuesta: 2024-05-07 15:51:47

Superintendencia de Notariado y Registro