

INFORMACIÓN GENERAL

Ciudadano:
Anonimo
1
oficinaatencionalciudadanoanonimo@supernotariado.gov.co
Radicado: SNR2024ER061677
Fecha: 2024-05-31 15:26:46
Respuesta: SNR2024EE051069
Fecha respuesta: 2024-06-05 08:45:55



SOLICITUD

Asunto: Queja Oficina Medellín Norte

Descripción: El día de hoy fui a radicar un documento, éramos 12 personas esperando ser atendidos y solo habían dos funcionarios atendiendo, preguntamos por la coordinadora y nos dice que está muy ocupada y no atiende, la que está atendiendo en taquilla 4 muy demorada con otro usuario y era que le estaba vendiendo café. Cuando me toca el turno me toca con un señor en taquilla 3 que ni sabía que era lo que estaba haciendo. Es lamentable el servicio que se está prestando en esta oficina me demoré más de 1 hora para radicar.

Respuesta: SNR2024EE051069

Medellin, 04 de junio de 2024

Señor(a)
Anonimo

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2024ER061677

Respetada usuaria

De manera atenta nos permitimos dar respuesta a su queja o reclamo radicada en nuestra entidad de fecha 31 de mayo de 2024 en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el personal de Taquilla de radicación.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la Coordinadora

de Gestión Tecnológica Administrativa del servicio involucrado, informando lo siguiente: Teniendo en cuenta la importancia de su inconformidad, se realizó retroalimentación pertinente al personal involucrado, haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio y la importancia de la comunicación y que esta sea suficiente, oportuna, veraz y comprensible para el usuario.

Usted manifiesta que esperó 12 turnos en una hora, es un tiempo razonable de 5 minutos por turno, para la revisión documental, la liquidación y el pago, estamos dentro de los límites normales de atención, con dos funcionarios estamos funcionando adecuadamente, debe tener paciencia porque todo necesita un tiempo para hacerse y debe ser cuidadoso para el éxito del proceso.

Estamos mejorando cada día y para esto estamos reforzando la capacitación en atención al público a 40 funcionarios, con Confama.

Cordialmente

¿½

GEORGE ZABALETA TIQUE

Registrador Principal Medellin Norte

George Zabaleta Tique

Proyecto: Adriana Margarita Perdomo Osorio

Fecha de respuesta: 2024-06-05 08:45:53

Superintendencia de Notariado y Registro