



INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA No. 06

Bogotá. 21 de marzo de 2012

PARA: Directivos, Superintendentes Delegados, Coordinadores, funcionarios del Nivel Central, Señores Registradores y Notarios.

DE: Superintendente de Notariado y Registro

ASUNTO: Seguimiento, medición y cumplimiento en términos de ley, para responder las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y consultas, que formulan los ciudadanos, con relación a los servicios públicos misionales de la entidad.

**Respetados: Directivos, Superintendentes Delegados, Coordinadores, funcionarios del nivel central, señores Registradores y Notarios.**

Con fundamento en la Certificación de Gestión de la Calidad, que la Superintendencia de Notariado y Registro ha obtenido, por parte de la firma ICONTEC, al cumplir con todos los requisitos establecidos en las normas NTC-GP- 1000-2009; es necesario que todos nos apoyemos interinstitucionalmente, para el sostenimiento.

Además en cumplimiento de lo ordenado en los artículos 37 y 38 del Decreto 019 de 2012, y en ejercicio de nuestras funciones de vigilancia, inspección y control, debemos

51 años

Garantizando la guarda de la fe pública en  
Colombia

2/3/12 E



procurar solo exigir los requisitos, trámites o procedimientos estrictamente necesarios, e implementar el uso de las tecnologías para facilitar los trámites a través de sistemas no presenciales que beneficien al ciudadano.

Dentro de los compromisos del Grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, en el Plan Anual de Gestión de 2012, debe realizar el seguimiento, medición y tiempos de respuesta, dentro de los términos de ley de las PQRS y consultas, de los requerimientos, que realizan los ciudadanos en los temas misionales, bajo los parámetros de eficacia, eficiencia y efectividad, a través de la gestión, que cada uno de ustedes realiza.

Para ello **debemos cumplir obligatoriamente**, con el Macroproceso del Servicio al Ciudadano y con los procesos implementados para tal fin.

**1. Seguimiento:**

**El Procedimiento orientación y servicio al ciudadano:** El objetivo es radicar y recepcionar las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, solicitudes y consultas, de los ciudadanos y hacer el seguimiento para verificar la satisfacción de los mismos.

Este tiene como clientes internos a los servidores públicos del nivel central, las notarias y Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y como clientes externos a todos los ciudadanos que tienen relación con la prestación del servicio público registral y notarial.

**Respuesta al direccionamiento de las PQRS y consultas:**

*Handwritten signature*



Cuando sean redireccionadas las PQRS y consultas, por parte del grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, a cada una de sus dependencias, Oficina de Registro o Notaria, se requiere que se respondan las P.Q.R.S, y consultas, a los clientes internos y externos en los términos de ley y se remita **copia de las respuestas dadas, al grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, para que este a su vez pueda llevar el seguimiento exigido por las normas de Gestión de la Calidad**.

## 2. Medición:

**El procedimiento Registro y consolidación de datos estadísticos de Servicio al ciudadano:** Indica que se debe llevar una medición a través de los informes estadísticos consolidados de las PQRS y consultas, con el fin de que se pueda hacer un análisis eficaz, eficiente y efectivo de las mismas, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas por parte de la alta dirección de la SNR, esta medición la realiza el grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, con fundamento en la gestión que cada uno de ustedes realiza.

## 3. Responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas dentro de los términos de ley.

Solicito que aunemos esfuerzos para lograr optimizar los tiempos de respuesta a los ciudadanos internos y externos, de conformidad con lo establecido por el Código Contencioso Administrativo, así:

**Derechos de Petición que se formulan en interés general o particular:** Quince días (15) hábiles. (art. 23 de la C.N. y 5 / 9 del C.C.A.)

24/10/16



**Consultas Jurídicas:** Treinta días ( 30) hábiles.

**Consulta Informativa Verbal:** podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. (Art. 6 del C.C.A.) .

**Las quejas, reclamos y sugerencias:** Que sean remitidos por el Grupo de Cultura del Servicio y Atención al ciudadano, a los Señores Registradores , Notarios, u otras áreas, se deben tramitar en un término de tres ( 3) días, para responder al ciudadano, o en un plazo no superior a 30 días hábiles teniendo en cuenta la complejidad de los mismos.

**Envío de respuestas a través de la malla iris documental para el nivel central:**

Para el caso de las PQRS y consultas que formulan los ciudadanos internos y externos con relación a los servicios públicos misionales de la SNR, que ingresan por el grupo de Gestión Documental de la SNR a nivel central, se debe dar la respuesta según el procedimiento establecido para tal fin y remitir la información debidamente clasificada al grupo de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, para que allí se pueda hacer el seguimiento y llevar el control de los tiempos de respuesta dentro de los términos de ley

No tramitar, ni responder dentro de los términos, constituye causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes (Art. 7 C.C.A.)

Espero contar con su apoyo irrestricto en gestión de calidad.

**JORGE ENRIQUE VÉLEZ GARCÍA**  
Superintendente de Notariado y Registro

Revisó: María Emma Orozco Espinosa  
Aprobó: María Victoria Alvarés Builes  
Proyecto: Concepción Farfan Montaña. 20-02-2012.