

INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA 6 DE 2012

(marzo 21)

Diario Oficial No. 48.392 de 3 de abril de 2012

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIO Y REGISTRO

Bogotá, D.C., 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 número 019 de 2012, y en ejercicio de nuestras funciones de vigilancia, inspección y control, debemos 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 decepcionar las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, solicitudes y consultas, de los ciudadanos y hacer el seguimiento verificar la satisfacción de los mismos.

Este tiene como clientes internos a los servidores públicos del nivel central, las notarías 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.

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 Notaría, se requiere que se respondan las PQRS, 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 de 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 (artículo [23](#) de la C.N. [5/9](#) del C.C.A.).

Consultas Jurídicas. Treinta días (30) hábiles.

Consulta Informativa Verbal. Podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, (artículo [6o](#) 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 e 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 (artículo [7o](#) C.C.A.).

Espero contar con su apoyo irrestricto en gestión de calidad.

El Superintendente de Notariado y Registro,

JORGE ENRIQUE VÉLEZ GARCÍA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de marzo de 2018

