



## CIRCULAR N° 85

DEL: SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

PARA: FUNCIONARIOS DEL NIVEL CENTRAL DE LA SNR, OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS Y NOTARIOS

ASUNTO: BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA: 29 ABRIL DE 2010

De acuerdo con la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP1000:2004, en su numeral 7.2.3 dispone: *“Comunicación con el cliente. La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:...*

*c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y ...”* (Subrayado fuera de texto).

Teniendo en cuenta que el Buzón de Sugerencias es un canal de comunicación que nos permite escuchar la voz del cliente externo e interno de la Superintendencia de Notariado y Registro, este despacho ha decidido implantarlo bajo los siguientes parámetros.

### BUZON DE SUGERENCIAS VIRTUAL.

En la página web institucional [www.supernotariado.gov.co](http://www.supernotariado.gov.co) se ha creado el vínculo respectivo, a fin de que la ciudadanía, los funcionarios y los notarios puedan plasmar sus sugerencias.

### BUZON DE SUGERENCIAS FÍSICO.

En las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país serán ubicados los Buzones de Sugerencias en el salón de usuarios y en nivel central de la Superintendencia de Notariado y Registro será ubicado en el Grupo de Atención y Orientación al Ciudadano.

En consecuencia, adjunto el diseño y los planos respectivos para que coticen en sus localidad y gestionen, mediante el formato A, ante el Grupo de Servicios Generales, los recursos necesarios para su adquisición.



Libertad y Orden

Superintendencia de Notariado y Registro  
Ministerio del Interior y de Justicia  
República de Colombia

**BICENTENARIO**  
de la Independencia de Colombia  
**1810-2010**



A fin de garantizar el éxito de éste canal, los Registradores de Instrumentos Públicos serán los responsables de transcribir las sugerencias radicadas y remitirlas vía correo electrónico al Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano, para que éste de respuesta y tramite inmediato a la misma.

El Coordinador del Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano analizará las sugerencias recibidas a través de los canales virtual y físico, y retroalimentará en forma inmediata a quienes las proferieron, indicando los datos necesarios sobre su aplicación o no y agradeciendo el interés en la mejora. Adicionalmente presentará informes trimestrales cuantitativos y cualitativos sobre las sugerencias recibidas, su trámite y viabilidad, a fin de que sirva como insumo para la toma de decisiones de los directivos de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Atentamente,



**ORLANDO GARCÍA-HERREROS SALCEDO**

Revisó: Nolmy Fajardo Benítez – Jefe Oficina Asesora de Planeación \*  
Elaboró: Sara Bolagay Zambrano - Grupo de Cultura del Servicio

