



CIRCULAR 186

Bogotá, 1 de mayo de 2011

PARA: Funcionarios del nivel Central de la SNR, Señores Registradores de II.PP y Notarios.

DE: Superintendente de Notariado y Registro

ASUNTO: Gestionar e implementar el buzón de sugerencias en medio físico en cada una de sus Oficinas donde haya atención al Ciudadano.

Respetados Funcionarios Registradores y Notarios:

Por Circular No. 85 de de 29 de abril de 2010 el despacho del señor Superintendente de la época instruyo a todos ustedes para implementar el asunto de la referencia y a la fecha no se ha dado cumplimiento.

Hago llegar a cada uno de ustedes nuevamente la circular 85 de 2010 con los planos y diseños para ser gestionado e instalado el buzón de sugerencias en forma física en cada uno de sus despachos y que sean los funcionarios responsables de cada área así como los señores Registradores y Notarios, quienes tengan el control de las sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones etc, dejados por los ciudadanos internos y externos, que solicite los servicios públicos esenciales de Notariado y Registro, y deben ser relacionados y remitidos por vía correo electrónico al grupo de Cultura del



51 años

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21- 21
Bogotá D.C. - Colombia
<http://www.supemotariado.gov.co>



Servicio y Orientación al ciudadano a la página “ grupoatencionalciudadano@supernotariado.gov.co, para que allí la Coordinadora del grupo antes citado , analice lo entregado por los ciudadanos para ser consolidados y poder entregar al despacho del Superintendente de Notariado y Registro y a la vez este despacho, pueda buscar formulas de mejora para que sea un insumo más en la prestación de los servicios públicos esenciales a los ciudadanos de una forma eficaz , eficiente y efectiva.

El término perentorio para gestionar e instalar estos buzones de sugerencias en medio físico es hasta el 30 de junio de 2011.

Agradezco cumplir con lo solicitado y contar con la valiosa colaboración de todos ustedes para mejorar la imagen de esta nuestra entidad.

Cordial saludo,

JORGE ENRIQUE VELEZ GARCIA.

Reviso: Maria Emma Orozco Espinosa
Secretaria General
Proyecto: Concepcion Farfan Montaña
Coordinadora de Cultura del Servicio y
Orientación al Ciudadano,



51 años

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)328-21- 21
Bogotá D.C. - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>



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



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 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.

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)328-21-21 – Bogotá D.C. – Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

50 años

Garantizando la guarda de la fe pública en
Colombia

OK



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



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

**FORMATO DE
SUGERENCIAS**

Código
Versión

F02-DE-CS-2010
1



La Superintendencia de Notariado y Registro le agradece sus sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios.



Nombre: _____
Dirección y teléfono de contacto: _____
Correo electrónico: _____
Ciudad y Fecha: _____

Le informamos que a través de nuestra página web: www.supernotariado.gov.co también podrá consignar sus sugerencias, así como sus peticiones, quejas y reclamos.

Nuestro compromiso es con el Servicio al Ciudadano!

Grupo Cultura de Servicio



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

**FORMATO DE
SUGERENCIAS**

Código
Versión

F02-DE-CS-2010
1



La Superintendencia de Notariado y Registro le agradece sus sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios.

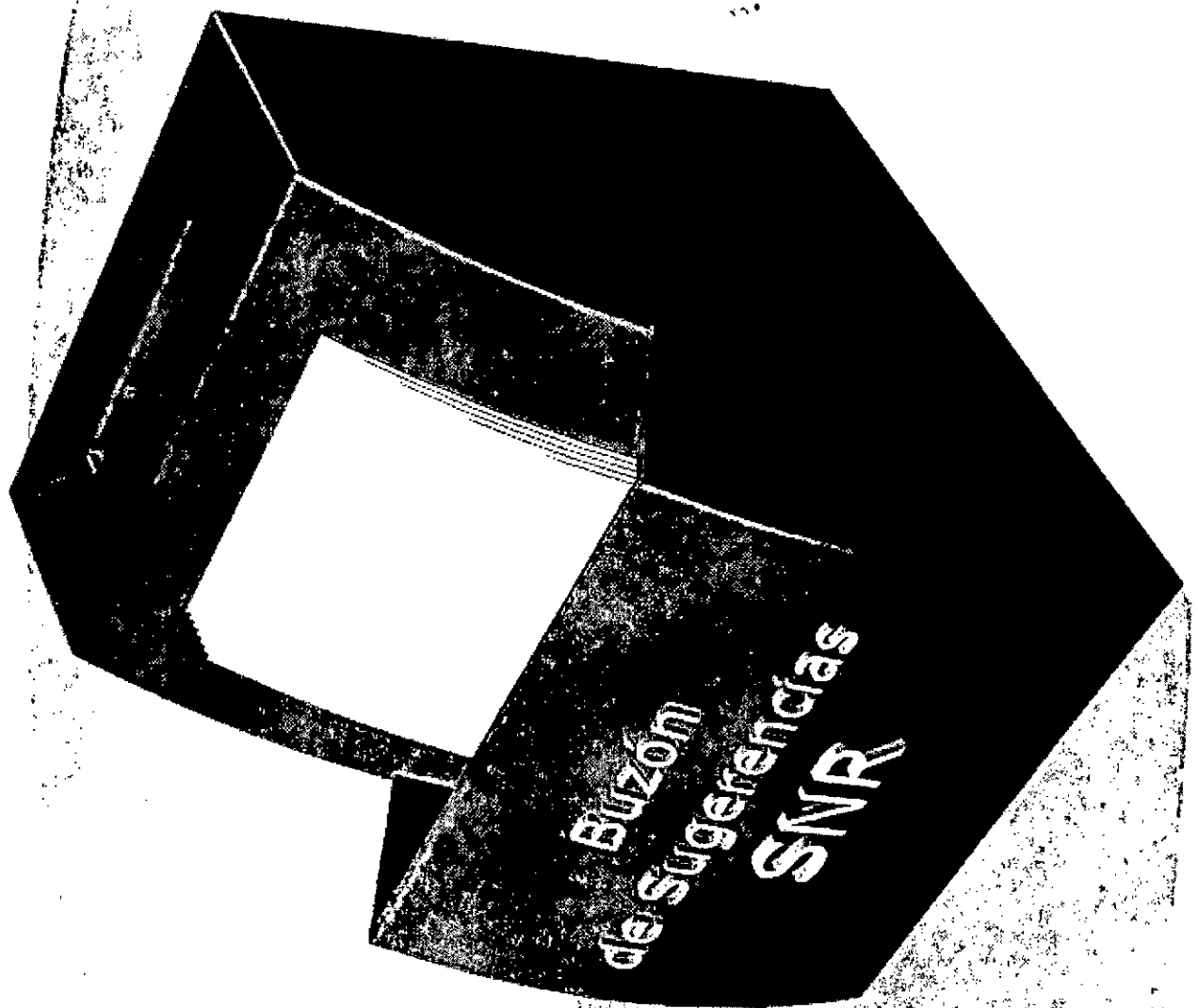


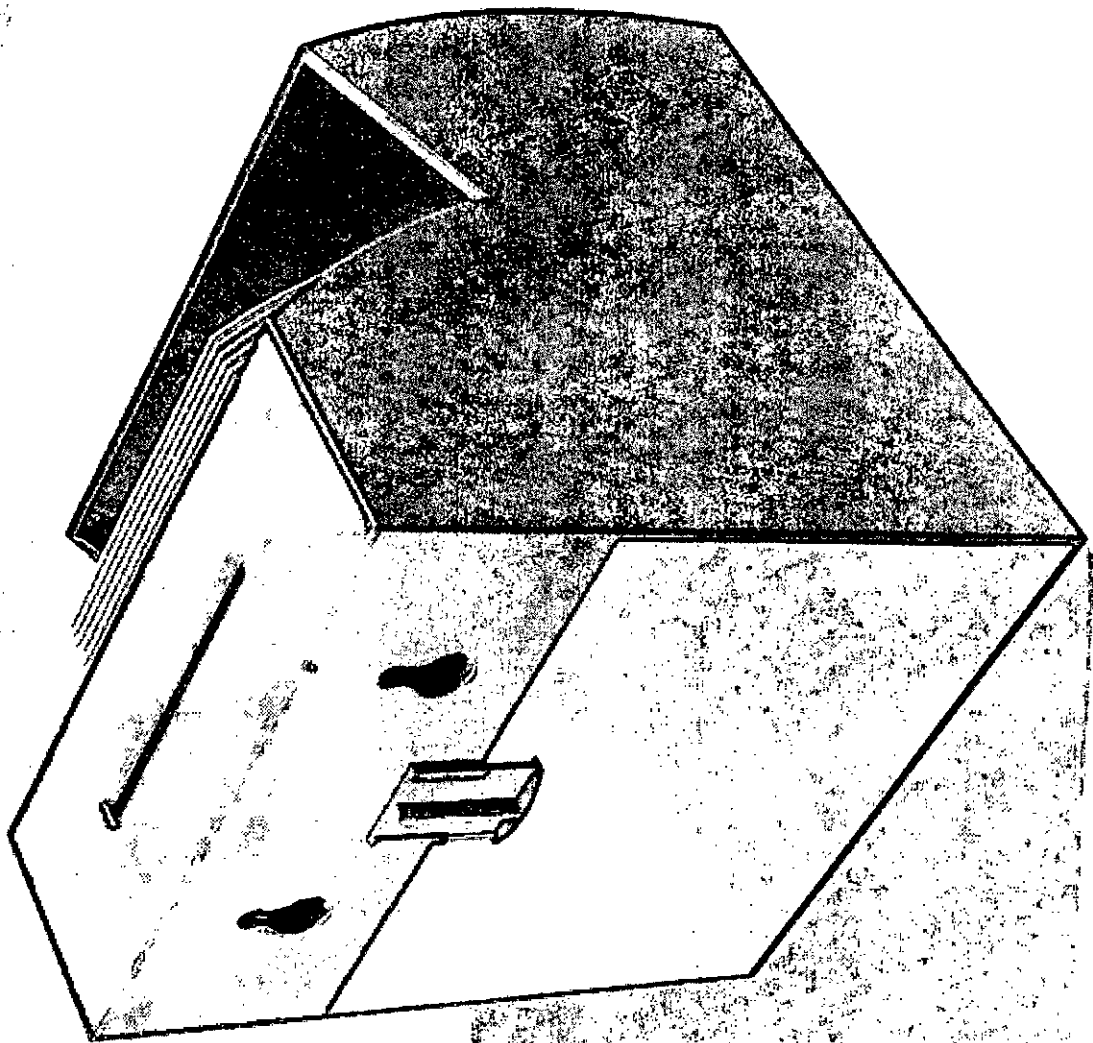
Nombre: _____
Dirección y teléfono de contacto: _____
Correo electrónico: _____
Ciudad y Fecha: _____

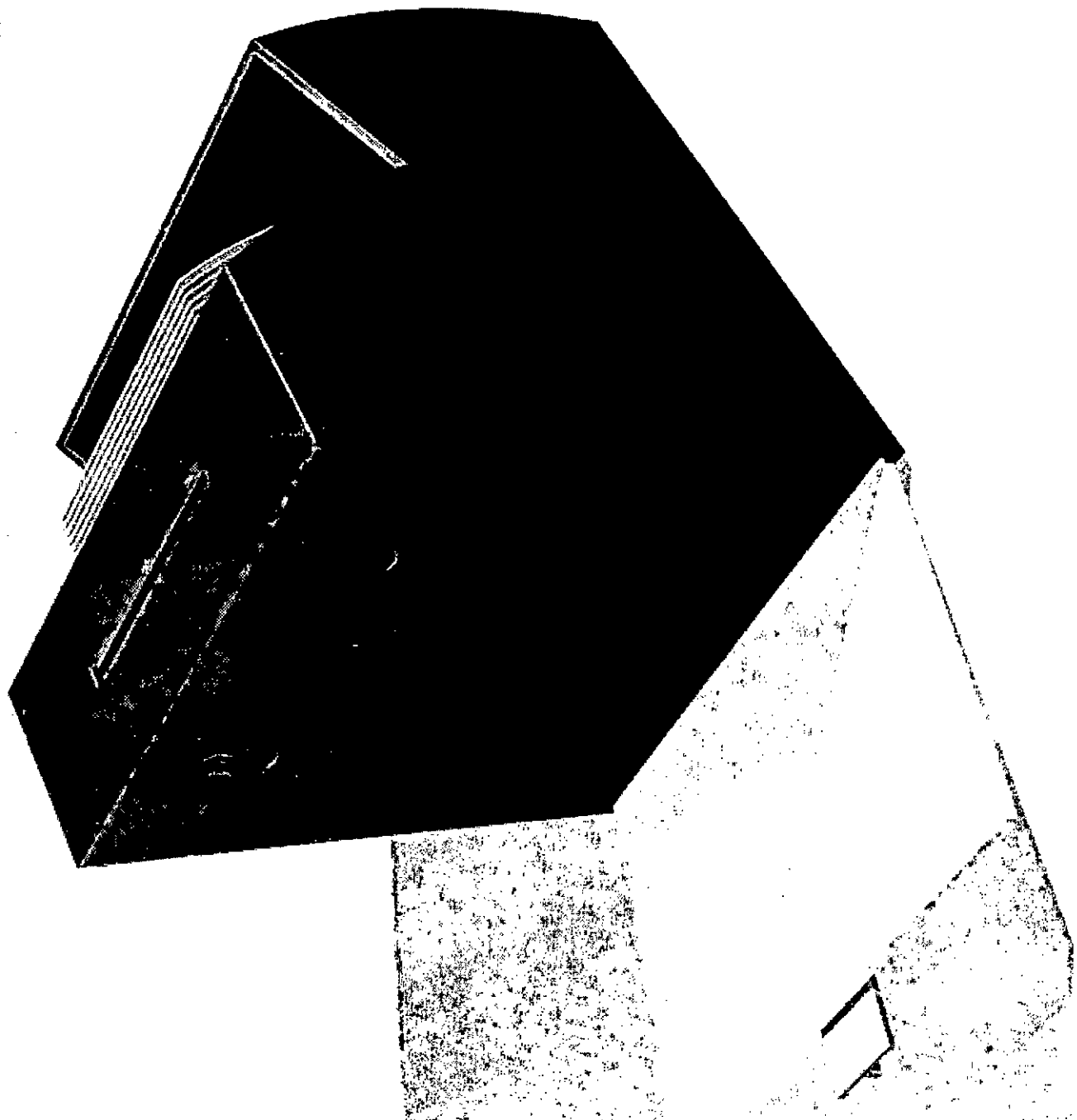
Le informamos que a través de nuestra página web: www.supernotariado.gov.co también podrá consignar sus sugerencias, así como sus peticiones, quejas y reclamos.

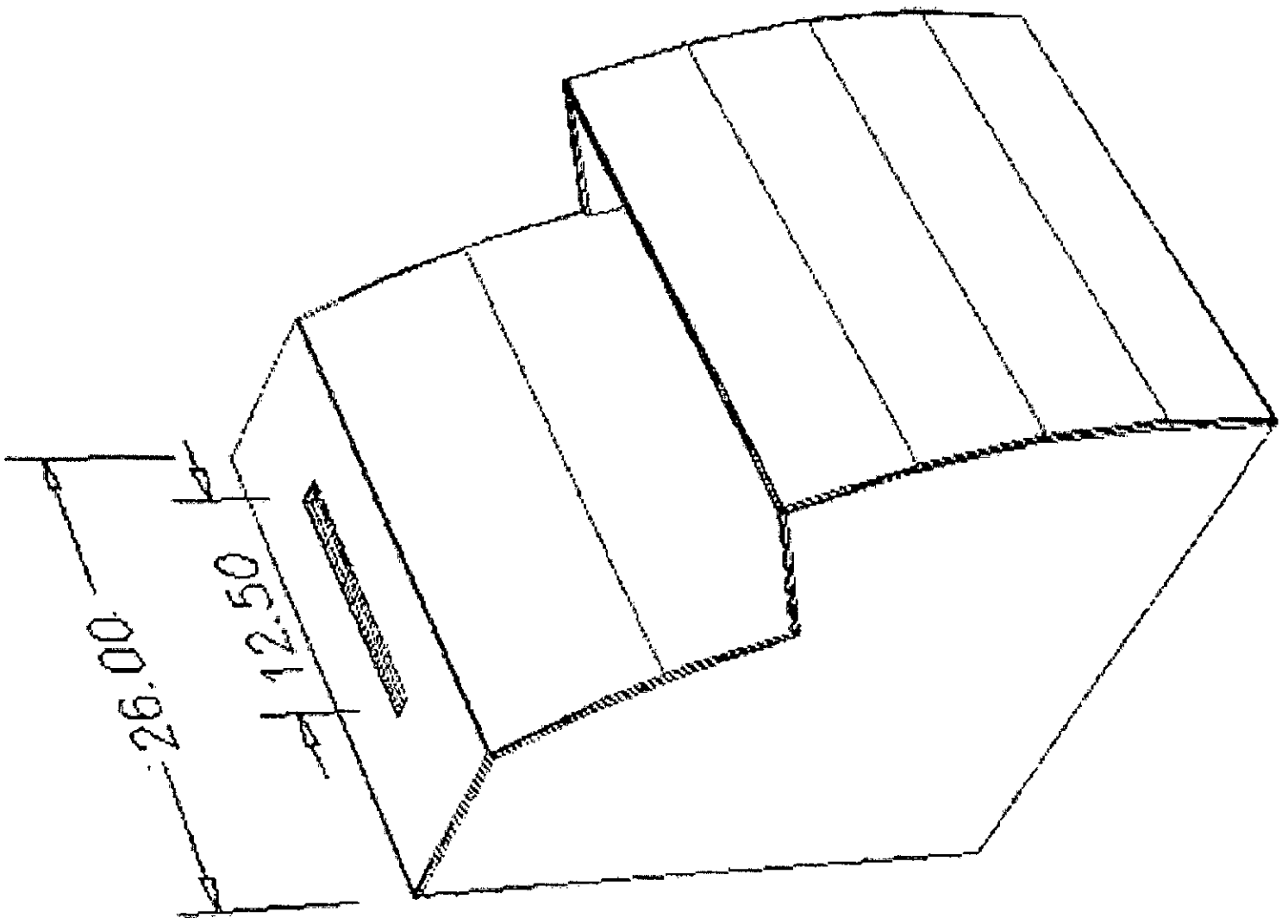
Nuestro compromiso es con el Servicio al Ciudadano!

Grupo Cultura de Servicio









7

