

## CIRCULAR No 1487

Para: Registradores de Instrumentos Públicos  
De: Superintendente de Notariado y Registro  
Asunto: Respuesta PQRS  
Fecha:

25 JUL 2016

Respetados Señores Registradores.

La Oficina de Atención al Ciudadano direcciona las **PQRDS** a la oficina de registro de instrumentos públicos competente, con el propósito que sean atendidas y resueltas en los términos señalados en la ley.

El Manual de Funciones establece que los Registradores tanto principales como seccionales, deben dar respuesta de manera eficaz, oportuna y de fondo a las **PQRDS**, quienes deben enviar copia de la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano, al correo [oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co](mailto:oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co) con el propósito de dejar la trazabilidad y establecer el momento oportuno en que se pueda cerrar el proceso.

La Oficina de Atención al Ciudadano enviará en cuadro Excel, las **PQRDS** que han sido direccionadas a cada Oficina de Registro en lo transcurrido del presente año y que a la fecha no se cuenta con la respuesta dada por la entidad, debiendo ser diligenciado en la columna de observaciones, con el número EE con el que se le dio respuesta y remitirla al correo antes citado.

Igualmente reitero la orden impartida mediante Memorando 006 del mes de Mayo del presente año, donde se señala que, las respuestas emitidas por la entidad, deben ser enviadas los primeros cinco días hábiles de cada mes, al correo [oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co](mailto:oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co) para su respectivo cierre.

Los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano estarán prestos a atender las dudas al respecto y a colaborar en los asuntos propios del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano en el teléfono 2812369.

Recuerden que la no atención o la respuesta extemporánea a las **PQRDS** pueden generar inconvenientes de orden legal y administrativo de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y adicionalmente malestar en el ciudadano lo que genera una imagen negativa para nuestra entidad.

JORGE ENRIQUE VÉLEZ GARCÍA  
SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

Proyectó: Oscar Andrés Núñez Parra  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
Revisó : Claudia Alvarez *Claudia*  
Asesora del Despacho