

MEMORANDO DDR – 018 – 2014

FECHA: Bogotá D.C., 22 de Mayo de 2014
DE: Director Desarrollo Registral
PARA: Registradores de Instrumentos Públicos a nivel nacional
ASUNTO: Cumplimiento de la Circular N° 905 de 2013

Respetados (as) señores (as) Registradores (as), de la manera más atenta, me permito recordarles que mediante la Circular N° 905 del 11 de Junio de 2013, se informa sobre el procedimiento del buzón de sugerencias.

Según información obtenida de una auditoría interna, se evidencio que en algunas de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, no se está cumpliendo las instrucciones impartidas por la circular anteriormente citada. Por lo tanto, se solicita a los Registradores, dar estricto cumplimiento de la norma. El incumplimiento a este acto administrativo, acarreará sanciones de tipo disciplinario.

Agradezco toda la ayuda y apoyo, para realizar esta tarea de forma ágil y eficaz.



CARLOS AUGUSTO PRIETO LEÓN
Director Desarrollo Registral

P.D. Se adjunta copia de la Circular N° 905 del 11 de Junio de 2013

Circular No. 905

Para: Directivos del Nivel Central, Registradores.

De: Secretaria General.

Asunto: Procedimiento Buzón de Sugerencias.

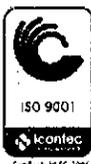
Fecha: Bogotá, 11 de junio de 2013.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad (NTCG1000:2009), en lo correspondiente a la responsabilidad de la dirección en cuanto a la comunicación que se debe tener frente a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la Entidad acerca de la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes y legales, en concordancia con el numeral 5.2 de la misma norma, la dirección deberá asegurarse de aumentar la satisfacción de los usuarios del servicio conforme al numeral 7, específicamente en lo relacionado con la comunicación con el cliente (numeral 7.2.3), retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, percepciones y sugerencias.

En este sentido se requiere que se dé estricto cumplimiento al procedimiento "tratamiento buzón de sugerencias" del proceso "Gestión Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano" el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad.

De igual manera, es necesario medir la satisfacción del cliente a través del formato "BASE DE DATOS DE PQRS", que se encuentra publicado en el link: http://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/index.php?option=com_content&view=article&id=3517:macroproceso-cultura-del-servicio-y-atencion-al-ciudadano&catid=289:procesos-y-procedimiento-snr-gig&Itemid=322 o siguiendo la ruta: "Gestión Institucional, SIG, Procesos y Procedimientos SNR SIG, numeral 11 Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, Formatos, Formato Base de Datos de PQRS", el cual deberá ser debidamente diligenciado teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Abrir semanalmente el Buzón de Sugerencias y registrarlas en el formato diseñado para ese fin, con objeto de evaluarlas, según su importancia y viabilidad, para enviarlas al nivel central.



2. Debe abrirse los días viernes o el último día hábil de la semana, al finalizar la jornada de atención al público, en presencia del señor Registrador o del funcionario designado por él como líder o facilitador de Meci-Calidad, acompañado del coordinador administrativo, en las oficinas principales, o el funcionario encargado de esos asuntos en las oficinas seccionales.
3. El responsable del manejo del Buzón de Sugerencias, es el señor Registrador.
4. Las sugerencias depositadas en el buzón, deben ser registradas semanalmente en el formato de Excel "BASE DE DATOS DE PQRS", que se encuentra publicado en la página Web de la Entidad, en la dirección indicada anteriormente.
5. Los Registradores deben clasificar hacer el análisis de la información recopilada y remitir un informe claro y sucinto, analizando la probabilidad de la materialización de lo sugerido por los ciudadanos. Se deben identificar las sugerencias más recurrentes, con el objeto de identificar las necesidades de los ciudadanos o debilidades en la prestación del servicio.
6. De encontrar en él peticiones en sus distintas modalidades, diferentes a las sugerencias, se procederá a radicarlas por la ventanilla de correspondencia y se seguirá el trámite ordenado por la Ley 1437 de 2011 y en el nivel central, se cumplirá la norma citada y el Procedimiento "*Orientación y Servicio al Ciudadano*", del Proceso Gestión Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.
7. La información diligenciada en el formato, deberá ser remitida por las oficinas de registro seccionales, mensualmente dentro de los primeros tres días hábiles del mes siguiente, a su respectiva oficina de registro de instrumentos públicos principal. Las oficinas de registro principales, consolidarán la información de todas sus seccionales, en el formato oficial, y remitirá la información al correo electrónico del Grupo Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, grupoatencionalciudadano@supernotariado.gov.co dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente al de la información registrada. La oficina de registro que no envíe la información en el formato diseñado por la Entidad, se tomará como no enviada.
8. Los soportes físicos de las sugerencias deben ser archivados en cada una de las oficinas de registro, para que sirvan de evidencias en eventuales auditorías.
9. De los resultados de ese consolidado, el Coordinador de Grupo Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, presentará trimestralmente un informe al señor Superintendente, comunicándole cuáles son las necesidades más relevantes de los ciudadanos.

Con el fin de tener mayor claridad al realizar la clasificación de lo depositado en el buzón de sugerencias, es necesario tener en cuenta las siguientes definiciones



mfe

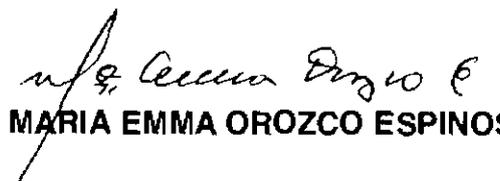
tomadas del documento “**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”:

- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podrá generar sanción disciplinaria para los responsables del manejo del Buzón de Sugerencias

El presente documento rige a partir de la fecha de su expedición y deja sin efecto todos los que sean contrarios.

Cordialmente,


MARIA EMMA OROZCO ESPINOSA
Secretaria General.

Proyectó: Nelly Esperanza Alvarez Suárez.