



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por eso conformamos un equipo de trabajo competente, confiable, comprometido, con vocación de servicio y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Estimados ciudadano(a)s y usuario(a)s:

Un saludo especial de la Superintendencia de Notariado y Registro.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- ◀ Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- ◀ Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- ◀ Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Superintendencia de Notariado y Registro y solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- ◀ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios en cumplimiento de sus responsabilidades.
- ◀ Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- ◀ Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- ◀ Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre usted en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 constitucional.
- ◀ Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

- ◀ Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ◀ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ◀ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Superintendencia de Notariado y Registro, acatar la Constitución y las leyes.

Nuestra filosofía Institucional está fundada en cinco (5) valores Institucionales, los cuales están inmersos en nuestro quehacer:

Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y sus defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus títulos o cualquier otra condición

Honestidad

Actúo con fundamento en la verdad. Cumpló mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favorezco el interés general.

Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público. Estoy dispuesto, de forma permanente, a comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono. Busco, siempre, mejorar su bienestar.

Diligencia

Cumpló con las funciones, las responsabilidades y los deberes asignados a mi cargo, de la mejor manera posible. Lo hago con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia

Actúo con imparcialidad. Garantizo los derechos de las personas, con equidad y sin discriminación- Legalidad.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Superintendencia de Notariado y Registro

Recepción de correspondencia

Radique sus documentos en la ventanilla de correspondencia ubicada en la Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.

- **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Atención Presencial

Para peticiones de orientación e información diríjase a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en:

- Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.
- **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Atención Telefónica

Para peticiones de orientación e información:

- Conmutador: 57+(1) 328 2121 Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1217-1269.
- Línea Anticorrupción: Por una Entidad más transparente, ayúdenos informado los casos de corrupción en la **LÍNEA GRATUITA ANTICORRUPCIÓN** llamando desde cualquier teléfono fijo: 018000911616.
- **Horario de atención:** lunes a viernes de 08:00 a.m.- 05:00 p.m.

Atención Virtual

Plataforma de PQRSDF: Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSDF en el siguiente enlace:

- [Plataforma Virtual PQRSDF](#)

Correos electrónicos:

- Para radicación de documentos en: correspondencia@supernotariado.gov.co.
Para Notificaciones judiciales en: notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co
- Para orientación e información en:
Oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co
- Para Reparto Notarial en: reparto.notarial@supernotariado.gov.co

Chat :

Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace:

- [Ingrese en este link](#)
- **Horario de atención:** lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Recepción de actos para reparto: Para la radicación de actos de deban someterse a reparto, según las reglas que se indican a continuación, dirijase a la Dirección de Administración Notarial de la Superintendencia de Notariado y Registro ubicada en la Calle 26 No. 13-49 Int. 201.

Reparto Notarial Ordinario: Para el reparto de actos de Declaración de Posesión Regular de inmuebles urbanos de estrato 1 y 2, **ubicados en el Distrito Capital de Bogotá.**

Reparto Notarial Especial: Para el reparto de actos referentes a un proyecto nuevo de **vivienda VIS o VIP**, en el que intervenga el Fondo Nacional del Ahorro o actos en los que comparezcan las entidades territoriales que involucren la constitución de propiedad horizontal, adquisición o transferencia de inmuebles definidos como VIS y VIP.

- **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

Horario de atención para realizar trámites: Dirijase a la Oficina de Registro que corresponda según la ubicación de su inmueble: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

Horario de atención para asesoría jurídica: Si requiere de asesoría u orientación jurídica registral relacionada con el bien inmueble registrado, diríjase a la Oficina de Registro correspondiente según la ubicación del inmueble en los siguientes horarios:

- Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá Norte, Bogotá Centro, Bogotá Sur, Cali, Barranquilla, Medellín Norte, Medellín Sur y Bucaramanga. **Horario de atención: martes y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.**
- Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos Armenia, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Soacha, Tunja, Villavicencio y Zipaquirá. **Horario de atención: lunes, miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.**
- Las demás Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. **Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.**

Recepción de actos para reparto: Para el reparto notarial ordinario de actos de Declaración de Posesión Regular de inmuebles urbanos de estrato 1 y 2, que no se encuentren ubicados en el Distrito Capital de Bogotá, diríjase a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente según la ubicación del inmueble. **Horario de atención: 8:00 a.m. a 1:00:00 p.m.**