



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS**

### **Objetivo**

Garantizar la revisión y oportuna respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los usuarios que acuden a la Notaria Unica del Circulo de San Pablo Bolivar y que se recepcionan a través del buzón de sugerencias que se encuentra en la Notaria, estableciendo los lineamientos para su trámite y suministrando una respuesta oportuna cumpliendo los términos establecidos por la ley.

### **Responsable**

El Notario Titular, será responsable de garantizar la apertura semanal y correcto tramite de cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) allí contenidas, así como la disponibilidad de formatos a disposición de los usuarios de la notaria.

### **Política de Operación**

En la Notaria se encuentra ubicado de manera estratégica un buzón de sugerencias, para que los usuarios puedan depositar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de tal forma que estas se gestionen a la menor brevedad posible y así satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, conllevando a mejorar la calidad en la prestación del servicio público notarial.

El buzón se encuentra al ingreso de la notaria, a la vista del usuario y el procedimiento que se establece para el manejo, apertura y tramite de las PQRSD que presenten los usuarios es el siguiente:

1. Cada viernes de cada semana siendo las 9:00 a.m., el Notario, en compañía de la secretaria y de dos (2) testigos procederán a realizar apertura del buzón.
  - a. Cuando haya ausencia del Notario Titular será responsabilidad del Notario (a) Encargado (a) cumplir esta función.
2. Se verificarán el contenido del buzón y se procederá a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSD depositadas en él, incluyendo las que tengan datos de usuarios completos e incompletos.

<b>REGISTRO DE FORMATOS PQRSD</b>			
<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>CON DATOS DEL USUARIO</b>	<b>SIN DATOS DEL USUARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Petición</b>			
<b>Queja</b>			
<b>Reclamo</b>			
<b>Sugerencia</b>			
<b>Denuncia</b>			
<b>Otro</b>			
<b>TOTALES</b>			

3. Una vez identificadas las PQRSD que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al usuario, se registran en el acta correspondiente mediante el formato "Datos del Usuario" y se envían digitalizadas el mismo día al correo electrónico [notariaunicasanpablobolivar@gmail.com](mailto:notariaunicasanpablobolivar@gmail.com) para ser radicadas, analizadas y dar respuesta en relación a su naturaleza.

<b>DATOS DEL USUARIO</b>					
<b>No.</b>	<b>Nombres y Apellidos del Usuario</b>	<b>Numero de Cedula</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo Electrónico</b>



4. Una vez analizada la información, las PQRSD serán respondidas por el Notario y serán remitidas al usuario por mensajería certificada.
5. El acta de apertura de buzón se conservará en el archivo documental, carpeta Acta de Apertura de Buzón de PQRSD, donde se anexan las PQRSD que no contienen información completa para responder al usuario, por esto no es posible dar ningún trámite, pero si se tendrán en cuenta las sugerencias recibidas con el propósito de mejorar el servicio público notarial.
6. Las PQRSD, después de haber sido atendidas por el notario, serán archivadas en una carpeta física, con el soporte de constancia de envió y/o entrega al ciudadano.

---

**HENRY HERNANDEZ SILVA**  
**Notario Único del Circulo de San Pablo Bolivar**