



## UNIÓN COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO UCNC

**MEMORANDO No. 3305**

Bogotá D.C., 25 de julio de 2022

**Tema :** Información manual de funcionamiento del módulo de traslado de peticiones de la SNR para prueba piloto.

**De :** Presidencia UCNC.

**Para :** Notarios del país.

Respetados Señores Notarios:

Para su conocimiento, me permito remitir copia de la Circular No. 418 de fecha 25 de julio de 2022, expedida por la Superintendente Delgada para el Notariado, Doctora Daniela Andrade Valencia, mediante la cual informa que, en atención a al volumen de peticiones relacionadas con solicitud de prestación del servicio público notarial, se ha desarrollado el módulo en el Sistema Integrado de Servicios de Gestión SISG, en el que se puede realizar el traslado por competencia de estas peticiones a las diferentes notarías del país.

De igual forma pone a disposición de los Notarios el Manual para la Asignación y respuesta de PQRSD, con el fin de iniciar una prueba piloto para probar la funcionalidad de este nuevo módulo.

Así mismo, indica que cualquier duda que tengan respecto al procedimiento deberán direccionarla al correo: [vigilanciasdn@supernotariado.gov.co](mailto:vigilanciasdn@supernotariado.gov.co).

Se sugiere a los señores observar lo señalado en la presente Circular.

Cordialmente,

**EUGENIO GIL GIL**  
Presidente  
(Original Firmado)

Anexo: Lo anunciado.  
Elaboró: EAQ.  
Revisó: MNG.

## CIRCULAR No. 418

**DE:** SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA NOTARIADO

**PARA:** NOTARIOS DEL PAIS

**ASUNTO:** DIVULGACIÓN MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL MODULO DE TRASLADO DE PETICIONES PARA PRUEBA PILOTO

**FECHA:** Julio 25 de 2022

Respetados Notarios:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia Delegada para el Notariado, descritas en los numerales 7 y 10 del artículo 24 del Decreto 2723 de 20141, resulta necesario informar que, en atención al cúmulo de peticiones relacionadas con solicitud de prestación del servicio público notarial, se ha desarrollado un módulo en el Sistema Integrado de Servicios de Gestión SISG, mediante el cual se puede realizar el traslado por competencia de estas peticiones a las diferentes notarías del país y a su vez, hacerle seguimiento a la respuesta dada por parte de las notarías al ciudadano.

En ese sentido, se hace necesario dar inicio a una prueba piloto para probar la funcionalidad y viabilidad de este nuevo módulo. En consecuencia, para mejorar su aplicación y puesta en marcha, mediante la presente, se divulga el manual de funcionamiento para la asignación y respuesta de PQRSD.

Así las cosas, una vez la Dirección de Vigilancia y Control Notarial identifique que una petición recibida ante esta Superintendencia es competencia de una notaría, se procederá a hacer el traslado por competencia al referido despacho notarial, quien contará con los términos de ley (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015) para responder a través de la plataforma SISG al ciudadano.

El hecho de que la Dirección de Vigilancia y Control Notarial realice el traslado por competencia de un asunto a un despacho notarial, no es óbice para que de manera oficiosa realice el seguimiento frente a la respuesta emitida según el caso. Para ello, la respuesta que se cargue al sistema por parte del notario, deberá ser una respuesta de fondo.

Finalmente, se indica que cualquier duda que se tenga respecto al procedimiento deberá ser direccionada al correo [vigilanciasdn@supernotariado.gov.co](mailto:vigilanciasdn@supernotariado.gov.co), en donde se brindará el soporte que se requiera según el caso.

Cordialmente,



**DANIELA ANDRADE VALENCIA**

Superintendente Delegada para el Notariado

Proyectó: Astrid Carolina Mercado Luna

Aprobó: Sol Milena Guerra Zapata – Directora de Vigilancia y Control Notarial.



# MANUAL PARA LA ASIGNACIÓN Y RESPUESTA DE PQRS

## Contenido

1. Objetivo .....	3
2. Definición .....	3
3. Funcionamiento .....	3
3.1. Identificar PQRS .....	3
3.2. Crear y diligenciar nueva PQRS .....	4
3.3. Asignación de PQRS a la notaría .....	6
3.4. Finalizar PQRS original .....	7
3.5. Respuesta a la nueva PQRS .....	9
3.6. Soportes y aprobación .....	10
3.7. Respuesta finalizada .....	11
3.8. Consulta PQRS .....	12

## 1. Objetivo

Este documento tiene como finalidad dar a conocer el funcionamiento para el traslado por competencia a las notarías de una **PQRSD** anterior y la finalización de la **PQRSD** trasladada, a través del aplicativo SISG.

## 2. Definición




El módulo **PQRS** es un aplicativo de software que se encuentra dentro del Sistema Integrado de Servicios de Gestión SISG, de la Superintendencia de Notariado y Registro.


Por medio de éste módulo se realiza la gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos, que se relacionan, entre otros temas, con las inconformidades por la prestación del servicio público notarial.


## 3. Funcionamiento


### 3.1. Identificar PQRS

La Dirección de Vigilancia y Control Notarial ingresa al Módulo PQRS, identifica la petición, hace el análisis y determina si es susceptible de ser trasladada a la notaría:


NR  SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS Y GESTIÓN  

159003  
Total de PQRS 

158774  
PQRS Clasificadas 

158762  
PQRS Direccionadas 


Radicado de entrada: **SNR2022ER087862**

<b>Nombre:</b> luis giovanni ortegon cortazar <b>Tipo de documento:</b> Cédula de ciudadanía <b>Identificación:</b> 80180988 <b>Etnia:</b> NINGUNA ETNIA <b>E-mail:</b> GIOVA900@GMAIL.COM <b>Teléfono:</b> 3158008126 <b>Sexo:</b> Hombre <b>Dirección:</b> Calle 26 # 13-1 <b>Canal de entrada:</b> Correo electrónico <b>En Iris:</b> Si	<b>Emisión de respuesta:</b> Mediante Correo Electrónico <b>Departamento:</b> CUNDINAMARCA - BOGOTA <b>Municipio:</b> BOGOTA <b>Fecha de radicado:</b> 2022-07-15 10:53:41 <b>Tipo de PQRS:</b> Petición <b>Estado:</b> En tramite <b>Radicado:</b> SNR2022ER087862  Constancia
--	---

**Asunto:** TEST

**Descripción:**  
TEST

**Documentos adjuntos**

 RESPONDER

### 3.2. Crear y diligenciar nueva PQRS

La Dirección de Vigilancia y Control Notarial crea una nueva PQRS y la diligencia con cada uno de los datos requeridos, asignándola a la notaría correspondiente:

**NUEVA PQRS: SNR2022ER087862** ✕

**DEPARTAMENTO:**  







ANTIOQUIA ▼


**MUNICIPIO:**  

SABANETA ▼

**NOTARIA:**  

NOTARIA UNICA SABANETA ▼

**B** **I** **U** **S** | ***I***<sub>x</sub> |        

Normal ▼ | Tamaño ▼ | 

Mediante el radicado de la referencia fue recibida ante esta Dirección petición suscrita por luis giovanni ortegon cortazar, mediante la cual solicita XXXXXX, por consiguiente, toda vez que el objeto del requerimiento se relaciona con las competencias otorgadas al despacho a su cargo, en virtud de lo dispuesto por el Decreto Ley 960 de 1970 y demás normas que lo complementen, se traslada por competencia la presente.


La anterior remisión se realiza en atención a lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y para tales efectos se adjunta al presente oficio los antecedentes del radicado de la referencia.

body p

✕ Cancelar

✓ Crear

Cuando se finaliza la creación de la PQRS el sistema muestra un mensaje de confirmación con el número de radicado asignado:


 **CREAR PQRS**


*UNICA SABANETA 2022-07-15 10:59:37,*  
**Radicado: SNR2022ER087870**


### 3.3. Asignación de PQRS a la notaría


El sistema envía un correo a la notaría informando que le fue asignada una nueva PQRS:

Asignación de la PQRS SNR2022ER087870

 Supernotariado <notificadorD@supernotariado.gov.co>  
Para: Unica Sabaneta

 Vie 15/07/2022 10:59 AM

 **SNR** SUPERINTENDENCIA  
DE NOTARIADO  
& REGISTRO  
La guarda de la fe pública

 El futuro  
es de todos  
Gobierno  
de Colombia

Bogotá, 15 de julio de 2022

Señor/a

Referencia: Traslado por competencia radicado SNR2022ER087862

Respetado/a Doctor/a:

Mediante el radicado de la referencia fue recibida ante esta Dirección petición suscrita por Luis Giovanni Ortega Cortazar, mediante la cual solicita XXXXXX, por consiguiente, toda vez que el objeto del requerimiento se relaciona con las competencias otorgadas al despacho a su cargo, en virtud de lo dispuesto por el Decreto Ley 960 de 1970 y demás normas que lo complementen, se traslada por competencia la presente.

La anterior remisión se realiza en atención a lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y para tales efectos se adjunta al presente oficio los antecedentes del radicado de la referencia.

Enlace de la PQRS original:  
<https://servicios.supernotariado.gov.co/pqrs/pdf/SNR2022ER087862.pdf>

Atentamente,

SOL MILENA GUERRA ZAPATA  
Directora de Vigilancia y Control Notarial

Proyecto: ASTRID CAROLINA MERCADO LUNA  
Dirección de Vigilancia y Control Notarial

Finalmente, se informa que la respuesta al ciudadano deberá ser tramitada y firmada a través de la plataforma SIGS.

Enlace para dar respuesta: [https://sig.supernotariado.gov.co/solicitud\\_pqrs&t60162.jsq](https://sig.supernotariado.gov.co/solicitud_pqrs&t60162.jsq)

Superintendencia de Notariado y Registro



Enlace de la PQRS original:

Y el link de la nueva PQRS creada:

Enlace para dar respuesta: [https://sisg.supernotariado.gov.co/solicitud\\_pgrs&160162.jsp](https://sisg.supernotariado.gov.co/solicitud_pgrs&160162.jsp)

### 3.4. Finalizar PQRS original

La Dirección de Vigilancia y Control Notarial da respuesta y finaliza la PQRS original, indicándole al ciudadano que la petición fue trasladada por competencia a la notaría, la cual está encargada de dar respuesta a la petición creada:

**RESPUESTA:**


**B****I****U****S****I<sub>x</sub>****¶****☰****☷****☰****☷**

Normal

▼

Tamaño

▼



Señor(a)  
luis giovanni ortegon cortazar

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2022ER087862

Respetado(a) señor(a):

Se da traslado por competencia a la Notaria

body p

✕ Cancelar

✓ Crear respuesta

El sistema envía un correo al ciudadano, en el cual le informa que se dio traslado a la PQRS:

Respuesta PQRS de la Superintendencia de Notariado y Registro / SNR2022EE079901 ➤ Recibidos x SNR x

Supernotariado  
para f...



#### INFORMACIÓN GENERAL

Ciudadano:  
luis giovanni ortegon cortazar  
CÓDIGO DE BARRAS  
Radicado: SNR2022ER087862  
Fecha: 2022-07-15 10:53:41  
Respuesta: SNR2022EE079901  
Fecha respuesta: 2022-07-15 11:06:38



#### SOLICITUD

Asunto: TEST

Descripción:

TEST

**Respuesta:** SNR2022EE079901

Bogotá, 15 de julio de 2022

Señor(a)  
luis giovanni ortegon cortazar

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2022ER087862

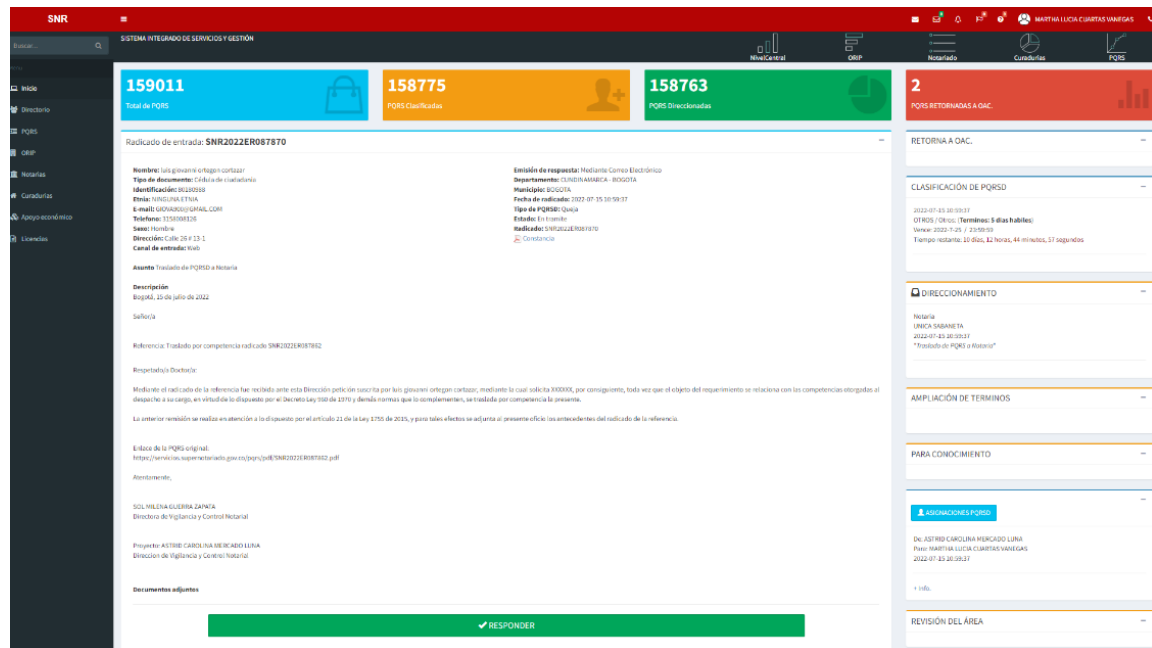
Respetado(a) señor(a):

Se da traslado por competencia a la Notaria.

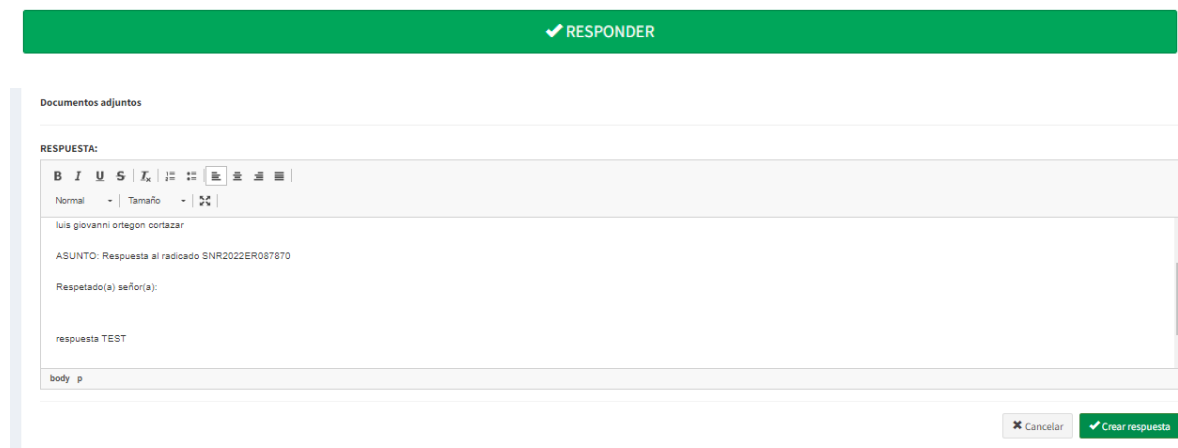
### 3.5. Respuesta a la nueva PQRS

El Notario consulta la nueva PQRS asignada, mediante el link recibido en el correo:

Enlace para dar respuesta: [https://sisg.supernotariado.gov.co/solicitud\\_pqrs&160162.jsp](https://sisg.supernotariado.gov.co/solicitud_pqrs&160162.jsp)



Con el botón **RESPONDER** da contestación a la PQRS




### 3.6. Soportes y aprobación

El Notario puede adjuntar los soportes necesarios a la nueva PQRS mediante la opción *Adjuntar documento*:

MARTHA LUCIA CUARTAS VANEGAS  
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Adjuntar documentos: Solo admite documento PDF inferior a 4 Megas

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

 Adjuntar documento


El Notario tiene las opciones para *Corregir*, dar *Visto bueno*, *Modificar* o *Ver el borrador de la respuesta*, de la PQRS:

Documentos adjuntos

 Corregir

 Visto bueno

 Modificar

 Aprobar y enviar


 Ver borrador de respuesta

Acciones:

1. Creado de MARTHA LUCIA CUARTAS VANEGAS / 2022-07-15 11:15:40: Creado

Bogotá, 15 de julio de 2022

Luego de realizar las revisiones, el Notario aprueba la nueva PQRS con la opción *Aprobar y Enviar*

 Aprobar y enviar


### 3.7. Respuesta finalizada

Después que el Notario da la opción *Aprobar y enviar*, la petición queda firmada y en PDF con el número de radicado, y el sistema envía correo al ciudadano con la respuesta de la PQRS:

**Documentos adjuntos**

---

Radicado de salida: **SNR2022EE079917**  
Fecha de respuesta: 2022-07-15 11:17:32

 PDF

**Acciones:**

1. **Creado** de MARTHA LUCIA CUARTAS VANEGAS / 2022-07-15 11:15:40: Creado
2. **Aprobado y enviado** de MARTHA LUCIA CUARTAS VANEGAS / 2022-07-15 11:17:32: Aprobado y enviado.



Bogotá, 15 de julio de 2022

Señor(a)  
luis giovanni ortegon cortazar

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2022ER087870

Respetado(a) señor(a):

respuesta TEST

Respuesta PQRS de la Superintendencia de Notariado y Registro / SNR2022EE079917  Recibidos x  SNR x

 **Supernotariado**  
para  **Ortega Cortazar**



La Superintendencia de Notariado y Registro ha dado respuesta a su PQRS identificada con el radicado SNR2022ER087870.  
Puede ver la respuesta en el siguiente enlace:  
<https://servicios.supernotariado.gov.co/pqrs/pdf/SNR2022EE079917.pdf>  
Recuerde que puede ver las PQRS en su cuenta personal mediante la URL:  
<https://servicios.supernotariado.gov.co/pqrs/>

Superintendencia de Notariado y Registro

 El futuro  
es de todos Gobierno  
de Colombia

**Respuesta:** SNR2022EE079917

Bogotá, 15 de julio de 2022

Señor(a)  
luis giovanni ortegon cortazar

ASUNTO: Respuesta al radicado SNR2022ER087870

Respetado(a) señor(a):

respuesta TEST


MARTHA LUCIA CUARTAS VANEGAS

Proyecto: MARTHA LUCIA CUARTAS VANEGAS


### 3.8. Consulta PQRS

Adicionalmente a los link que llegan en el correo que se envía a la notaría, el Notario puede consultar las PQRS, en el menú de la parte izquierda, al ingresar a SISG.

En el enlace *PQRS Requerimiento* podrán ver las PQRS donde solamente se le ha requerido una información o insumo.

 PQRS Requerimiento

En el enlace *PQRS Traslado* puede ver las PQRS que le han sido asignadas:

 PQRS traslado

Mediante el botón *Responder* puede dar respuesta a las PQRS:

 Responder

920

Notarias

Más info.

2022

Año

Más info.

3

Categorías

Más info.

5106

Requerimientos a Notarias

Más info.

Excel

Search:

Fecha solicitud	Radicado	Notaria	Estado	Respuesta	Fecha Respuesta	
2022-07-15 10:59:37	SNR2022ER087870	UNICA SUITE	Finalizada	SNR2022EE079917	2022-07-15 11:17:32	Responder
2021-12-30 15:04:04	SNR2021ER139143	UNICA SUITE	Finalizada	SNR2021EE116162	2021-12-30 15:14:45	Responder

Showing 1 to 2 of 2 entries