

ATENCIÓN AL CIUDADANO

MECANISMOS PARA
PRESENTAR SOLICITUDES
PETICIONES, QUEJAS
RECLAMOS, SUGERENCIAS

NOTARIA 21 DE
BOGOTÁ



RESPETADO USUARIO

Para nosotros es muy importante conocer sus opiniones, las cual sin duda aportan información necesaria para mejorar permanentemente nuestros servicios.

A continuación, encontrará información para tramitar sus PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) solicitudes y felicitaciones sobre temas de nuestra competencia presentadas a través de los canales de atención proporcionados por la Notaria 21 de Bogotá.

Nuestros Canales de Comunicación

VIRTUAL

Página Web: www.notaria21bogota.com.co

Correos electrónicos: notaria@notari21bogota.com
operaciones@notaria21bogota.com

TELEFÓNICO

PBX: +57 (1) 7461016 ext 111 - 115

Línea gratuita: 018000181016

Móvil: 310-5618321

PRESENCIAL

En nuestras instalaciones ubicadas en la Calle 70A No. 8 – 27 Barrio Quinta Camacho – Chapinero o al correo postal 110231.

ESCRITO: Buzones ubicados en el primer y segundo piso.

VERBAL: Oficina de Operaciones ubicada en el primer piso.

Tiempo de respuesta a sus requerimientos

Petición:

15 días hábiles conforme a la Ley

Queja y/o Reclamo:

5 días hábiles

Definiciones

Es importante tener presente algunos conceptos, que los ayudaran a orientar sus requerimientos ante esta Notaria

Petición

Es un derecho fundamental que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta

Queja

Manifestación de molestia o descontento presentada por inconformidad frente a un funcionario o empleado por maltrato, mala actitud, irrespeto, ineficiencia o abuso de poder,

Reclamo

Manifestación de inconformidad frente por inadecuada prestación del servicio recibido, o la negación en el cumplimiento de los mismos.

Solicitud de Información

Potestad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio.

Requisitos

Todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes y peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y así mismo obtener pronta respuesta

Petición

Para interponer una petición, debe tener en cuenta un mínimo de requisitos como son:

- ✓ La designación de la persona a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o apoderado (si es el caso), documento de identidad y de la dirección física y/o electrónica donde recibirá notificaciones.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Los motivos o hechos en los que fundamenta su petición.
- ✓ Una lista de documentos que desea enviar para iniciar el proceso.
- ✓ La firma del peticionario

Queja

Para presentar una queja, debe considerar los requisitos mínimos, tales como:

- ✓ Los nombres y apellidos complementos del quejoso y su documento de identidad.
- ✓ Dirección física y/o electrónica donde recibirá notificaciones y teléfono de contacto.

- ✓ Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.
- ✓ No se dará trámite a quejas que sean manifestaciones temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta.
- ✓ No se dará trámite a quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Reclamo

Un reclamo deberá contener, por lo menos:

- ✓ Los nombres y apellidos completos del reclamante y/o de su apoderado, con indicación de los documentos de identidad.
- ✓ Dirección física y/o electrónica donde recibirá notificaciones y teléfono de contacto.
- ✓ Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Sugerencia

Una sugerencia deberá anunciar como mínimo:

- ✓ Dirección física y/o electrónica donde recibirá notificaciones
- ✓ teléfono de contacto.

Solicitud de Información

- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante con indicación de los documentos de identidad.
- ✓ Dirección física y/o electrónica donde recibirá notificaciones y teléfono de contacto.
- ✓ Relación clara y detallada de lo requerido y las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud.

Procedimiento para interponer su solicitud

- ✓ Ingreso

[Formulario para recepción de solicitudes](#)

- ✓ Seleccione el tipo de solicitud
- ✓ Continúe diligenciando los espacios. Los campos identificados son * son obligatorios.

Consulta del estado de su solicitud

Si desea información sobre sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y/o solicitudes puede realizarlo a través de nuestros canales virtual www.notaria21bogota.com.co , coreos notaria@notari21bogota.com operaciones@notaria21bogota.com y telefónico PBX: +57 (1) 7461016 ext 111 - 115 ó celular: 310-5618321

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Semestralmente se lleva a cabo la publicación del informe de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas mediante tabla de Excel y gráficos en el que se pueden analizar, entre otros, los siguientes datos:

- Reporte de las PQR que entraron en el semestre.
- Tipo de PQR recibidas.
- Tiempo de respuesta
- Cantidad de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
- Funcionarios implicados.

Enlace: <http://www.notaria21bogota.com.co/informepqrs>

NOTARIA 21 DE BOGOTA