



Superintendencia de Notariado y Registro  
Ministerio del Interior y de Justicia  
República de Colombia

Prosperidad  
para todos

CIRCULAR No. 345

Bogotá, 22 JUL. 2011

PARA: Notarios del País.

DE: Superintendente de Notariado y Registro.

ASUNTO: Política de Mejora Continua Servicio Público Notarial.

Respetados Notarios del País.:

En cumplimiento de las funciones asignadas en el decreto 2163 del 17 de junio 2011 artículo 26 numerales 1 y 4 corresponde a la Superintendencia Delegada para el Notariado presentar políticas que se requieran para llevar a cabo la regulación, inspección y vigilancia del servicio público notarial que prestan los notarios.

Para lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad se requiere implementar acciones de mejora en la prestación del servicio público notarial por parte de cada uno de ustedes conforme al resultado de la información allegada a este despacho que esta ocasionado inconformidad en la prestación del servicio.

### QUEJAS POR DEFICIENCIA EN EL SERVICIO

Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información recopilada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios del servicio notarial recibidas en el despacho de la Superintendencia Delegada para el Notariado, primer semestre 2010 vs primer semestre 2011.



51 años

Garantizando la guarda de la fe pública en  
Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro  
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21-21  
Bogotá D.C. - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>

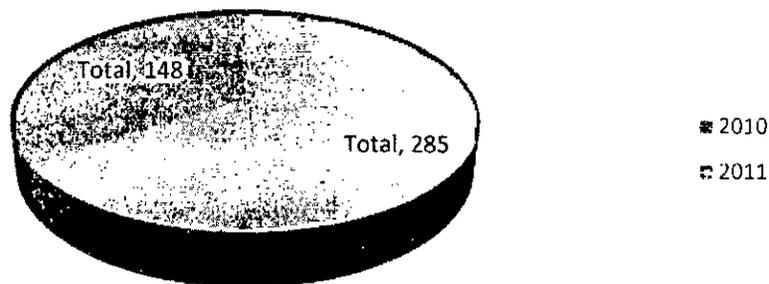


Este trabajo se realiza con base en la clasificación de las tipologías más recurrentes que son motivo de queja en las Notarías del País que requiere de toda su atención a fin de mejorar el índice satisfacción a los usuarios en la prestación del servicio público notarial, independiente de la acción disciplinaria que debe adelantar este despacho.

En el periodo primer trimestre 2010 Vs primer trimestre de 2011 se observa

## ESTADO DE PROCESOS AÑOS 2010 VS 2011

PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2011



### REMISION DE INFORMES A ENTIDADES:

**UNIDAD DE INFORMACION Y ANALISIS FINANCIERO-UIAF:** En cumplimiento de lo dispuesto en la LEY 526 DE 1999 (modificada por la Ley 1121 de 2006), la Unidad de Información y Análisis Financiero, centraliza, sistematiza y analiza la información enviada por la notaría reportante. Para que los resultados de los análisis sean confiables, la información suministrada debe cumplir con los lineamientos establecidos en las normas expedidas relacionadas con el envío y la calidad de los datos. (Resoluciones UIAF 033 y 044 de 2007 Instrucción Administrativa No. 08 de 2007. La información se debe enviar en las fechas y cortes señalados). Para conocer el estado de sus reportes Ver link para aclarar esta información se pueden contactar al correo: [retroalimentación@uiaf.gov.co](mailto:retroalimentación@uiaf.gov.co).



**51 años**

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia



Sin embargo conforme a las directrices recibidas por la UIAF, cuando se produzca el cambio de notario debe comunicarse para actualizar la información en la base de datos, de igual forma cuando se requiera soporte técnico por lo que los invito a consultar la pagina [www.uiaf.gov.co](http://www.uiaf.gov.co) link reporte a la UIAF, donde encontraran toda la información y el instructivo de reporte de notarias.

**REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.** Cada Notario que se encuentre debidamente autorizado por el Registrador Nacional del Estado Civil, para ejercer la función de registro civil, deberá consignar dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes, el diez por ciento (10%) del valor recibido durante el mes inmediatamente anterior por concepto de la expedición de copias y certificaciones de registro civil, en la cuenta del Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil, destinada para tal fin. Tal porcentaje corresponde a la contraprestación económica por los costos de apoyo administrativo y de fiscalización en que incurre la Registraduría Nacional del Estado Civil. En el evento que no se expidan copias o no se encuentre autorizado a prestar el servicio debe enviar el informe en O, esto evita que se reporte como notario que incumple conforme al listado que se anexa al presente Ver link. Correo habilitado, tener en cuenta que la consignación debe hacerse a la cuenta de la Registraduria Nacional del Estado Civil en la cuenta de ahorros No.40230300745-9 del Banco Agrario de Colombia, convenio 11127.

**ASPECTOS A TENER EN CUENTA:**

**RESULTADO DE LA LISTA DE CHEQUEO:** Conforme a los resultados del envío de la lista de chequeos como herramienta de fines pedagógicos y autocontrol se hace necesario tener en cuenta los siguientes puntos:



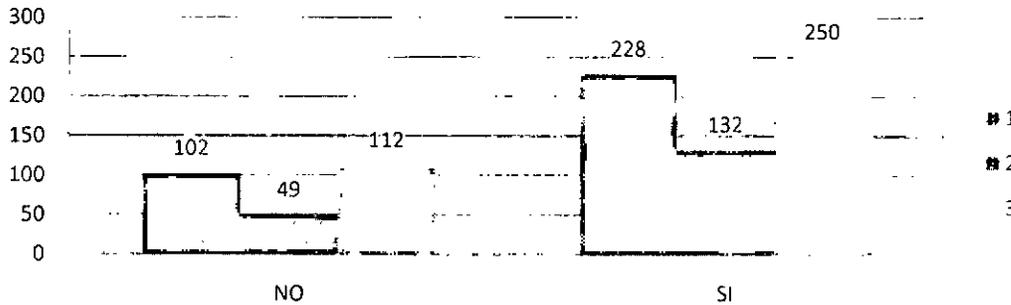
**51 años**

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro  
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21-21  
Bogotá D.C. - Colombia  
<http://www.supemotariado.gov.co>



**COMPORTAMIENTO LISTA DE CHEQUEO  
PRIMER ENVIO**



Notarios de Primera Categoría; que no enviaron la lista de chequeo fueron 102 notarias y 228 que si cumplieron con el envío

Notarios de Segunda Categoría; que no cumplieron con el envío fueron 49 notarios y 132 notarios que si cumplieron con este primer envío.

Notarios de Tercera Categoría; no enviaron la información 112 notarios y 250 si cumplieron con el envío dentro los términos establecidos en la circular 74 de 2011.

Del análisis efectuado, se evidencia que el 30.126% de las notaria, no enviaron la información y las notarias que si cumplieron con el envío de la lista de chequeo, corresponden un 69.874% y se resalta que las que más cumplieron fueron las notarias de tercera categoría, dentro del total de 873 notarias del país,

**CORREO INSTITUCIONAL:** Se debe utilizar para los asuntos propios del servicio. Circular 256 del 14 de diciembre de 2010, por este medio deben remitir todos los informes a que están obligados esto facilita un contacto permanente y un solo canal de comunicación.

**BUZON DE SUGERENCIAS:** Como fuente de comunicación entre el usuario-cliente permite conocer las deficiencias en el servicio, las sugerencias y reconocimiento, a la fecha 30 de junio se venció el plazo para su implementación en las sedes notariales. Circular 85 de 2010 y 186 de 2011.



**51 años**

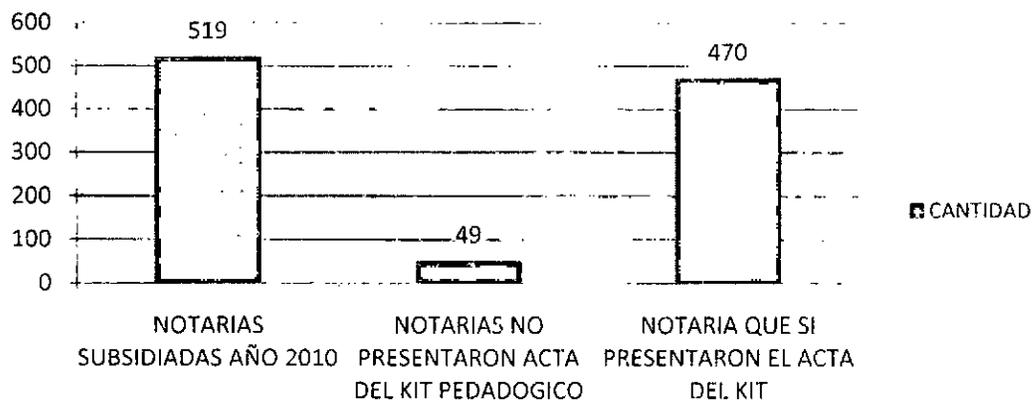
Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia



**KID PEDAGOGICO A LOS NOTARIOS SUBSIDIADOS** Entrega del Kit Pedagógico a los notarios subsidiados. Se les recuerda que es de uso exclusivo para el servicio notarial, a la fecha no se ha recibido en su totalidad las actas de entrega ver link. Instrucción Administrativa No. 19 del 13 de septiembre de 2010. Favor remitirla a la Superintendencia Delegada para el Notariado, plazo máximo 15 de julio de 2011.

## INFORME DEL KIT PEDAGOGICO

30-06-2011



**APORTES ESPECIALES:** El notario revisará, si existen aportes especiales con destino al Fondo Especial de la Superintendencia de Notariado y Registro, el cual debe ser consignado y remitirse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que lo perciba del usuario. Debe hacer la operación conforme a la resolución de tarifas vigentes para cada año, a fin de verificar la correcta liquidación. Artículos 122 y 123 del Decreto 2148 de 1983 y las demás normas que lo modifiquen o complementen. Resolución de Tarifas vigente para cada año.

**REPORTE SEMESTRAL DE CONCILIACIONES:** En los términos de la Ley 640 de 2001, todos los notarios del país están en la obligación de reportar ante el Ministerio del Interior y de Justicia los datos relacionados con los trámites conciliatorios por ellos atendidos, obligación que se entenderá cumplida únicamente con el registro de aquellos en el Sistema de Información de la Conciliación, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2620 de 2009. El no cumplimiento de este imperativo constituye falta disciplinaria.



**51 años**

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21- 21

Bogotá D.C. - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

h



De conformidad con la Resolución 2722 de 2005 del Ministerio del Interior y de Justicia, que entró en vigencia el 6 de octubre de 2006, creo los códigos de identificación de los centros de conciliación y/o arbitraje y conciliadores información que se debe remitir en el Sistema de Información de la Conciliación.

Aquellas Notarías que no tienen asignado su contraseña deberán actualizar sus datos en el S.I.C. lo más pronto posible, revisar los datos del conciliador (en este caso el notario), reportar los casos de conciliación atendidos a partir del primer semestre de 2011, registrar la información relacionada con los laudos arbitrales ante ella protocolizados, entre otros aspectos, ingresando al link <http://ssl.conciliacion.gov.co/cover.aspx>, espacio digital en el que deberá digitar el usuario y la contraseña asignada, y en el que es menester aceptar los términos de uso de la respectiva página web.

Lo invitamos a concertar una cita o elevar sus consultas en el teléfono 4443100 extensión 2854, con el fin de que se les brinde asesoría y capacitación en el uso del Sistema de Información de la Conciliación; de igual forma, cualquier inquietud podrá consultarla al correo electrónico [conciliacion@mij.gov.co](mailto:conciliacion@mij.gov.co). También podrá acceder al manual de usuario, en el cual aparecen desarrolladas cada una de las funcionalidades del Sistema.

El manual lo puede bajar del LINK [http://conciliacion.gov.co/paginas\\_detalle.aspx?dp=148](http://conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?dp=148) o en [www.conciliacion.gov.co](http://www.conciliacion.gov.co)

**SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS.** Tienen la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y serán responsables de su organización, conservación y empaste.

*Uso de tecnologías.* Podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de los archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático; siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 19, 21, 47, 48 y 49 de la Ley 594 de 2000. Ley 588 de 2000 artículo 9.

## ORIENTACION Y ASESORIA EN TRÁMITES NOTARIALES.

Las atribuciones de las que han sido investidos los notarios implican su sometimiento al régimen jurídico fijado por el legislador y aparejan el control y la vigilancia que ejerce el



Certificado N° SC 20961



Certificado N° ESP 1741

**51 años**

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro  
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21- 21  
Bogotá D.C. - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

na



Estado, encargado por el Estatuto Fundamental de asegurar la eficiente prestación de los servicios públicos, de promover el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población y de garantizar el cumplimiento de los deberes sociales de los particulares (artículos 365, 366 y 2 de la C.P.)". (Corte constitucional, Sentencia C-1508 del 2000

El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Una política de calidad se fundamenta en la prestación de un servicio público Notarial eficiente, eficaz, ágil, oportuno, transparente y confiable. .

La excelencia en los servicios notariales y la calidad humana para con los clientes y colaboradores, se materializa mediante la atención personalizada, asesoramiento oportuno, con locales adecuados y no excluyentes que ofrezcan condiciones de comodidad, accesibilidad y seguridad para los usuarios que demandan los servicios notariales. La actividad notarial se debe soportar en el respeto hacia cada uno de nuestros colaboradores, clientes y compañeros del sector.

Por lo anterior en nuestra labor de orientación, administración, vigilancia, inspección y control de la gestión Notarial reiteramos que sin su compromiso en la disponibilidad de recursos y tecnología adecuada, así como la de un equipo de trabajo altamente capacitado y comprometido con la función notarial no se logra la política y objetivos de calidad que la Superintendencia de Notariado y Registro se ha trazado como es mejorar el índice de satisfacción de los ciudadanos brindando confianza, transparencia, credibilidad, oportunidad con sistemas de información en línea que permita minimizar los tramites notariales y los informes que por mandato legal están obligados a reportar.

Señores Notarios, el propósito de este documentos es que al interior de cada una de sus notarías revisen los procedimientos para los tramites notariales, tiempos de respuesta, asesoría y atención personalizada, realización de talleres de capacitación y actualización permanente que redunde en una excelente atención al ciudadano que conlleve necesariamente a la disminución de las peticiones, quejas y reclamos y en la excelencia del servicio y la credibilidad en la institución que cada uno de ustedes representa.



**51 años**

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro  
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21- 21  
Bogotá D.C. - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>



## OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

### USO DEL PAPEL NOTARIAL.

Se debe documentar un procedimiento sobre el uso del papel notarial y control sobre el papel dañado, o que se llegare a extraviar, prohibición expresa de no darlo en calidad de préstamo o intercambio de notarios, ni muchos a los particulares y que las escrituras deben ser extendidas en al sede del despacho notarial.

### CERTIFICADO DE LA FIRMA DIGITAL

En el marco del Proyecto Notaria en Línea, que adelanta la Unión Colegiada del Notariado Colombiano con el apoyo del Gobierno Nacional a través del Ministerio de TIC, el Ministerio del Interior y de Justicia y la Superintendencia de Notariado y Registro, se estableció la implementación de la firma digital en la actividad notarial, con el fin de garantizar un intercambio seguro y eficiente de los datos en los servicios notariales en línea que se están gestionando. Por lo tanto existe la obligación del notario de adquirir el certificado de la firma digital fecha limite 30 de julio de 2011, por cuanto es una exigencia tecnológica para la prestación de los servicios notariales en los casos que así lo exija la ley.

Seguros de contar con su valiosa colaboración,

  
**LIGIA ISABEL GUTIERREZ ARAUJO**  
Superintendente Delegada para el Notariado



**51 años**

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia