



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

Prosperidad
para todos

CIRCULAR N°. 612

Bogotá, D.C. 08 AGO. 2012

PARA: Notarios del País.

DE: Superintendente de Notariado y Registro

ASUNTO: Políticas de Mejora en el Servicio Público Notarial.

Señores Notarios

En cumplimiento a las funciones asignadas en el Decreto 2163 del 17 de junio de 2011, por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro y se determinan las funciones de sus dependencias, corresponde entonces, a este despacho entre otras, asesorar al Superintendente en la definición de políticas tendientes a prevenir las conductas que puedan llegar a constituir faltas disciplinarias y preparar los documentos técnicos que sirvan de base al Superintendente, para proferir los actos administrativos orientados a mejorar la prestación del servicio notarial y a la protección del usuario.

Corresponde a esta Delegada para el Notariado, en nuestra labor de orientación del servicio público notarial, fijar criterios conforme al análisis de las peticiones, quejas y reclamos y propender porque se consolide al interior de cada una de las notarias una cultura de atención, respeto y servicio público notarial que demanden los usuarios y que la Ley les ha encomendado por delegación a los Notarios del País.



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>

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
La garantía de la política

AV



Libertad y Orden

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

Prosperidad
para todos

Este Despacho considera que uno de los mecanismos básicos en el proceso de garantizar la calidad y adecuada prestación del servicio público notarial, es el relacionado con la recepción y atención en forma oportuna de las peticiones, quejas y reclamos, radicados por los usuarios.

Es competencia de esta Superintendencia Delegada para el Notariado, recibir y dar trámite a las quejas presentadas contra las Notarías del País, con el ánimo de establecer las presuntas responsabilidades disciplinarias del caso y ordenar las medidas que considere pertinentes, cuando nuestros vigilados (notarios) no suministren a los usuarios del servicio la información pertinente o no atiendan con justa causa, el requerimiento de los mismos.

Por tal razón y con el fin de verificar la adecuada prestación del servicio notarial, a cargo de ustedes y establecer las responsabilidades disciplinarias derivadas de las quejas cuando haya lugar a ello, así como verificar la atención dada a las peticiones de los usuarios, esta Superintendencia se permite instruir a las Notarías del País, sobre el trámite y procedimiento que deben observar, en cuanto a las quejas se refiere por inconformidad de los usuarios.

En la actividad notarial, se debe tener en cuenta que el servicio que prestan los notarios, tiene el carácter de servicio público donde prima el interés general y por tal razón, conlleva un compromiso frente a la comunidad en general y especialmente, frente a los usuarios en particular. Con fundamento en ello, la Constitución Política y las normas vigentes sobre la materia, demandan la obligación de prestar un servicio transparente, eficiente, oportuno y de excelente calidad.

Compete a la Superintendencia Delegada para el Notariado, tramitar y analizar las peticiones, quejas y reclamos bajo los principio anteriormente referenciados.

Los ciudadanos pueden obtener información sobre el trámite dado a su reclamación, pero, no de las actuaciones disciplinarias que ésta haya podido originar, respecto a la notaría, dado que las mismas, están amparadas por reserva legal hasta tanto, el acto administrativo correspondiente, quede ejecutoriado.



Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 POX (11378-21-21)
Bogotá D.C. - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
la calidad al público

9



Libertad y Orden

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

Prosperidad
para todos

El resultado de las quejas presentadas contra cada una de las notarías, según los registros internos de la Superintendencia Delegada para el Notariado, serán tenidos en cuenta, para evaluar semestralmente, si sus usuarios están siendo adecuadamente informados y si los servicios que se prestan, cumplen con la normatividad vigente que rige la función notarial.

Conforme al numeral 8 de la norma de Gestión de Calidad NTCGP: 2009, la entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar y asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad. Como resultado del seguimiento de la medición de los procesos de vigilancia, inspección y control de la gestión notarial, se llevará a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas o de mejora, según sea conveniente.

Como resultado de los indicadores de medición de las **PQRSF**, en las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumple con los requisitos, se hace necesario establecer medidas que nos permita actuar oportunamente, frente a situaciones que puedan afectar el desempeño de la Entidad, en el cumplimiento de su función de supervisión del servicio público notarial que prestan las Notarías del País.

Por consiguiente, a continuación se presenta el comportamiento de las **PQRSF**, presentada en el primer semestre de 2012, conforme a las tipologías más recurrentes que se han identificado y que a la fecha han sido atendidas por la Superintendencia Delegada para el Notariado, en ejercicio de las funciones de Vigilancia, Inspección y Control del Servicio Público Notarial se tiene el siguiente comportamiento:



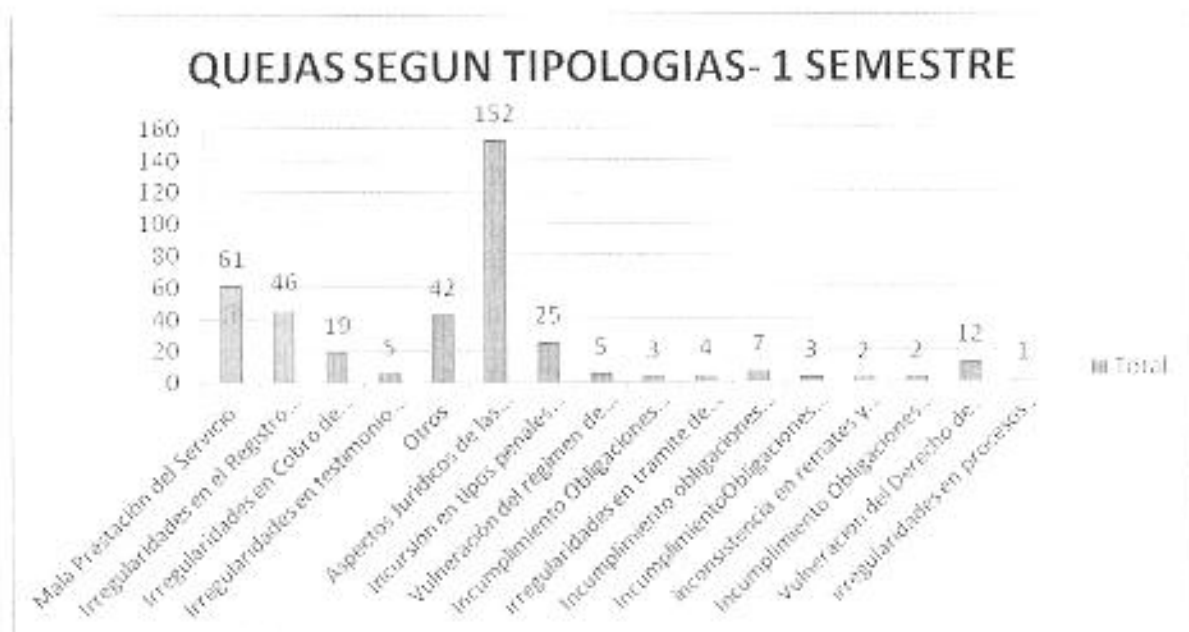
Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-19 Int. 201 - PBX (1)328-21-21
Bogotá D. C. - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
logística de la política

OK



TIPOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN EL PRIMER SEMESTRE 2012



Fuente de información: Base de datos radicación peticiones, quejas y reclamos Iris Documental

Con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado al usuario, es necesario conocer sus expectativas, determinar si éstas se están cumpliendo y hasta qué punto pueden llegar a satisfacerse. Cuando lo que espera y desea el cliente excede los recursos disponibles en el servicio a prestar, esta información puede usarse para determinar los cambios que deben llevarse a cabo.

La experiencia demuestra que los usuarios insatisfechos, se expresan mal del servicio notarial, lo que repercute en la reputación y credibilidad de las notarias y de



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

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
Agencia de la Presidencia



Justicia y Orden

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

Prosperidad
para todos

nuestra entidad. Mientras que aquellos usuarios cuyos problemas se han resuelto con prontitud y eficacia, tienden a ser aún más leales con ustedes que aquéllos que nunca han tenido un problema. Las quejas brindan la oportunidad de fidelidad para con los clientes y usuarios actuales. Si la queja o sugerencia no es tenida en cuenta o se trata de forma deficiente, la molestia del usuario se manifestará también, en su entorno, generando una mala imagen de la organización. En cambio, si las quejas o sugerencias se toman en cuenta y se tratan de manera adecuada, este usuario estará siempre satisfecho.

El buzón de sugerencias que se ha venido requiriendo, por parte de este despacho en nuestra labor de orientación, constituye una importante fuente de ideas para la mejora de los servicios que se prestan, por lo que es interesante, incorporar la participación de los usuarios en los procesos de mejora e innovación de los mismos.

La gestión de las sugerencias de los usuarios, debe basarse en saber escuchar de forma estructurada y sistemática, lo que tiene que decir el cliente acerca de su percepción de los servicios ofrecidos, e incorporar el resultado de este proceso a los hábitos de comportamiento y gestión de la notaría. Existen diferentes métodos para este propósito: formatos para que los usuarios expresen sus comentarios, personal disponible para la atención y orientación al cliente, entre otros. Todo esto contando siempre con una actitud activa y participativa del grupo de trabajo que conforma cada una de las notarías, por lo que es bueno recordar que la implementación no es por cumplir sino, una oportunidad de mejora en cada una de sus notarías.

Se han preguntado ¿Por qué se quejan los usuarios?

Las quejas surgen cuando el usuario se encuentra insatisfecho con un servicio o producto. Para encontrar la solución pertinente, es necesario comprender la naturaleza de esta insatisfacción. Algunas quejas no se acomodan a un sistema particular de resolución y otras no pueden resolverse, incluso en estos casos es necesario tratarlas con respeto, explicando las razones por las que no puede aceptarlas o resolverlas, esto garantiza que el usuario entienda las razones legales y evita inconformidad en la prestación del servicio notarial.



Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 10-49 Int. 201 - PBX (1) 328-21-21
Bogotá D.C. - Colombia
<http://www.supemotariado.gov.co>

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
la grande de la fe pública

CP



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

Prosperidad
para todos

Muchas quejas ocurren, debido a que al interior de la Notaria no encuentran canales de comunicación efectivos que les brinden una excelente asesoría. Cuando los usuarios conocen y comprenden lo que pueden o no esperar del servicio notarial, entenderán fácilmente hasta donde pueden exigir.

Capacitación y procedimientos internos.

Las Notarias deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación y elaborar procedimientos internos conforme a la función notarial, dirigidos a sus empleados en la atención y servicio de los usuarios del servicio notarial.

Esos programas deben al menos cumplir con las siguientes condiciones:

- Establecer una periodicidad.
- Elaborar y actualizar procedimientos internos, conforme a la normatividad vigente en los diferentes servicios que ofrece la notaria.
- Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos, con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los fines propuestos.
- Generar un ambiente laboral propicio que involucre el crecimiento profesional y el bienestar de sus empleados que redundará en el compromiso y lealtad frente a la labor que se le encomienda.

Mejora continua

El procedimiento interno que cada uno de ustedes, como responsables de la función notarial implementen, debe ser revisado con regularidad para asegurar la calidad y



Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 25 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)328-21-21
Bogotá D.C. - Colombia
<http://www.superintendenciano.gov.co>

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
Departamento de Justicia

OK



eficiencia de los resultados, siendo un objetivo principal para disminuir la inconformidad en la prestación del servicio público notarial puesto que sin su apoyo es imposible cumplir con nuestras metas en la formulación de políticas, tendientes a prevenir conductas que puedan llegar a constituir faltas disciplinarias.

Medición

Corresponde a esta Delegada para el Notariado, medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección de los derechos de los usuarios del servicio notarial y su impacto en caso de materializarse.

Control

En nuestra labor de Orientación, Inspección, Vigilancia y Control del Servicio Público Notarial, nos compete tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los usuarios del servicio notarial, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas, respecto de las quejas o reclamos que se presentan.

Investigación

Dependiendo de la clasificación y categorización antes determinada, se establecerá el nivel de profundidad de la investigación a llevar a cabo. No obstante, para cada incidencia, investigaremos las causas, situaciones, personas y circunstancias correspondientes, conforme nos compete en la labor de vigilancia del Servicio Público Notarial.

En el mejoramiento del procedimiento de las peticiones, quejas y reclamos se ha implementado por parte de este despacho, un mecanismo que nos permita responder en los términos legales y de fondo los derechos de petición que nos formulan los usuarios del servicio notarial, por lo que les insistimos en su





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

Prosperidad
para todos

compromiso, en la respuesta en forma clara y precisa a nuestros requerimientos, para con los usuarios del servicio.

En nuestra labor de inspección, serán los visitadores de la Superintendencia Delegada para el Notariado y los profesionales regionales, verificar la funcionalidad de los buzones de sugerencia dentro de la práctica de las visitas, a fin de verificar las acciones que deben estar documentadas cuando se presenten inconformidad por los usuarios del servicio público notarial, aspecto que será motivo de verificación en las visitas que se practiquen.

En ese orden la Circular 345 del 22 de julio de 2011, hace parte de las políticas de mejora en el servicio notarial, la lista de chequeo debe ser una herramienta interna de gestión permanente que les permita autoevaluarse para mejorar el índice de satisfacción al ciudadano, usuario de los servicios minimizando los trámites, generando confianza, oportunidad, respeto, compromiso en las actuaciones notariales.

La presente Circular, requiere de un especial compromiso por parte de los destinatarios de la misma, respecto de cuyo cumplimiento estará especialmente atenta esta entidad, con la seguridad que su aplicación resultará en una mejora del servicio, reducción de las quejas, elevar el nivel de credibilidad que la Ley les ha encomendado pues, compete a esta Entidad, velar por que así sea.

Seguros de contar con su valiosa colaboración.

Cordial saludo,


LIGIA ISABEL GUTIERREZ ARAUJO
Superintendente Delegada para el Notariado



Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 20 No. 13-49 Int. 201 - FDX (1)328 21 21
Bogotá D.C. - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>

SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
Legaduría principal