

CIRCULAR No. 1511

Bogotá D.C. 29 SEP 2014

PARA: NOTARIOS DEL PAIS

DE: SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA EL NOTARIADO

ASUNTO: MEDIDAS CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Señores Notarios:

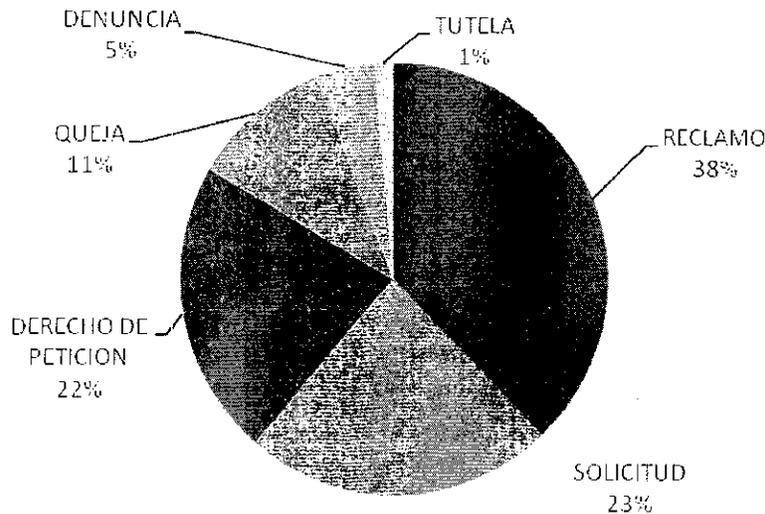
Esta Delegada, en ejercicio de la función de orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los Notarios, realiza constantemente el seguimiento de las NO CONFORMIDADES de los usuarios, con fundamento en los requerimientos elevados ante esta Superintendencia, con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio público notarial; para lo cual, se ha realizado un estudio concluyente sobre el periodo comprendido entre enero y julio de 2014, encontrando lo siguiente:

Dentro del periodo evaluado (enero-julio), se radicaron 719 requerimientos en esta Superintendencia Delegada (consultas, denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes), de los cuales, el porcentaje más representativo (38%) corresponde a Reclamos, seguido por Solicitudes (23%) y Derechos de Petición (22%).

W

Proyectado por JCBB





Ahora bien, respecto a los requerimientos referenciados como quejas y reclamos, y que dentro del periodo evaluado fueron 343, mediante los cuales los usuarios pusieron de presente sus NO CONFORMIDADES sobre la prestación del servicio notarial, las tipologías más recurrentes se advierten de la siguiente manera:

Tipología	%	Cantidad
IRREGULARIDADES EN ATENCION AL USUARIO	36,44%	125
IRREGULARIDADES EN ESCRITURA PUBLICA	35,86%	123
IRREGULARIDADES EN EL COBRO DE TARIFAS	10,50%	36
IRREGULARIDADES EN EL TRAMITE DE REGISTRO CIVIL	6,41%	22
ABUSO O EXTRALIMITACION DE LOS DERECHOS Y FUNCIONES	3,79%	13
VIOLACION AL DERECHO DE PETICION	2,33%	8
VIOLACION REGIMEN INHABILIDADES INCOMPATIBILIDADES	1,75%	6
FALSEDAD O ADULTERACION DE DOCUMENTOS	1,17%	4
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TRABAJO	0,87%	3
SOLICITUD DE PRESTACIONES SOCIALES	0,29%	1
AUTORIZACION SALIDA DEL PAIS DE UN MENOR	0,29%	1
INCUMPLIMIENTOS DE OBLIGACIONES	0,29%	1
Total general	100,00%	343

Proyectado por JCBG

Visto esto, y efectos de que se tenga claridad sobre el asunto, el marco de las tipologías más recurrentes está dado por lo siguiente:

Irregularidades en atención al usuario: Son aquellas conductas relacionadas con la mala atención al ciudadano por parte del notario, bien sea de palabra, obra u omisión.

Irregularidades en escritura pública: Son aquellas conductas que implican incumplimiento de la normatividad en materia de escrituración, por no tener en cuenta requisitos de la naturaleza y esencia de la escritura pública o requisitos de forma.

Irregularidades en el cobro de tarifas: Son conductas relacionadas con la vulneración de las Resoluciones de la Superintendencia de Notariado y Registro que determinan las tarifas para cada vigencia fiscal.

Irregularidades en el trámite de registro civil: Son aquellas conductas relacionadas con el proceso de registro de las personas, en la recepción, extensión, otorgamiento y autorización del documento.

Por lo anteriormente expuesto y en cumplimiento de las funciones asignadas por el Decreto 2163 de 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, dentro de las que corresponde a este Despacho entre otras, definir políticas tendientes a prevenir las conductas que puedan llegar a constituir faltas disciplinarias se reitera la necesidad de observar las siguientes recomendaciones:

Las NO CONFORMIDADES de los usuarios, respecto al servicio notarial, tienen origen bien sea en una irregularidad real, para lo cual se deben tomar medidas correctivas, o en la existencia de una irregularidad potencial, para lo cual se hace necesaria la adopción de medidas preventivas.

W

Proyectado por JCBG



Certificación ISO 9001:2015

Certificación IN-Net

Acciones correctivas

(Tomadas para eliminar las causas de una inconformidad identificada u otra situación que afecta la prestación del servicio notarial.)

Las acciones correctivas que deberán ser implementadas por ustedes, para garantizar la correcta prestación del servicio notarial, consisten en:

- Elaborar y actualizar procedimientos internos conforme a la normatividad vigente en los diferentes servicios que ofrece la notaría.
- 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.
- Mayor interacción y comunicación con el fin de que las respuestas sean congruentes.
- En caso de recibir por parte de este despacho un requerimiento de una petición, queja o reclamo, darle el trámite de manera inmediata con la respuesta al quejoso de que su inconformidad fue atendida.
- Realizar protocolos de respuesta estándar, para los temas reiterativos, a efectos de responder al usuario, con oportunidad y calidad.
- Establecer y reforzar según el caso, mecanismos de control en cada uno de los procedimientos notariales para mejorar el índice de satisfacción de los usuarios.
- Atender los procedimientos que se han venido fijando por la Dirección Nacional de Registro Civil y la Unidad de Información y Análisis Financiero-UIAF a través de Circulares emitidas por este Despacho y que son de obligatorio cumplimiento.
- Prestar la mayor diligencia al momento de autorizar los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción a fin de evitar posteriores correcciones que hacen gravosa la situación a los usuarios.
- Utilizar el buzón de sugerencias, como una herramienta de mejoramiento continuo ya que permite escuchar la voz del cliente.
- Las tarifas notariales deben ser las señaladas por la Superintendencia de Notariado y Registro, las cuales deben estar publicadas en un lugar de fácil acceso a los usuarios.
- Ejercer el control de legalidad a los actos escriturarios.
- Mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios que acuden a solicitar el servicio notarial.
- El horario propuesto por ustedes, es de obligatorio cumplimiento.

Proyectado por JCBG

- Dar aplicación al Decreto Ley 019 de 2012, (Antitrámites) que guarde relación con los trámites notariales.

Acciones preventivas:

(Tomadas para eliminar las causas de una potencial inconformidad u otra situación potencialmente afecte la prestación del servicio notarial)

Las acciones preventivas que deberán ser implementadas por ustedes, para garantizar la correcta prestación del servicio notarial, consisten en:

- Mejorar los canales de comunicación con los usuarios.
- Diseñar talleres y jornadas de capacitación a sus empleados.
- 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.
- Medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos y protección de los derechos de los usuarios del servicio notarial y su impacto en caso de materializarse.
- Sensibilizar y orientar a sus empleados, sobre la importancia de la buena atención a los usuarios.

Acciones de mejora continua:

En atención a las políticas y objetivos de calidad, esta Superintendencia de Notariado y Registro debe propender continuamente por el mejoramiento de la efectividad, eficacia y eficiencia que demanda la prestación del servicio notarial en cabeza de ustedes, para lo cual, durante el periodo evaluado se ha mejorado el procedimiento establecido para tramitar los requerimientos de los usuarios en esta Delegada, en busca de responder a los ciudadanos dentro de los términos legales pero sobre todo, dando solución de fondo a los solicitado; por lo que contamos con profesionales dedicados exclusivamente a la ejecución de dicha labor, tratando siempre de minimizar el número de aperturas de procesos disciplinarios, siempre que se pueda resolver la situación de los usuarios.

Proyectado por JCBG



Por esta razón, reiteramos nuestra solicitud, para que en todo caso, cuando sean ustedes requeridos por este Despacho a fin de resolver requerimientos de los usuarios, se sirvan remitir la información solicitada y realizar los trámites necesarios dentro de los términos designados.

Cordialmente,

Maria Victoria Alvarez B

MARIA VICTORIA ALVAREZ BUILES

Superintendente Delegada para el Notariado (E)

w

Proyectado por JCBG

