

CIRCULAR N°. 175

Bogotá, D.C. 10 FEB 2014

PARA: Notarios del País

DE: Superintendente Delegada para el Notariado.

ASUNTO: Informe de peticiones quejas y reclamos segundo semestre de 2013.

Señores Notarios

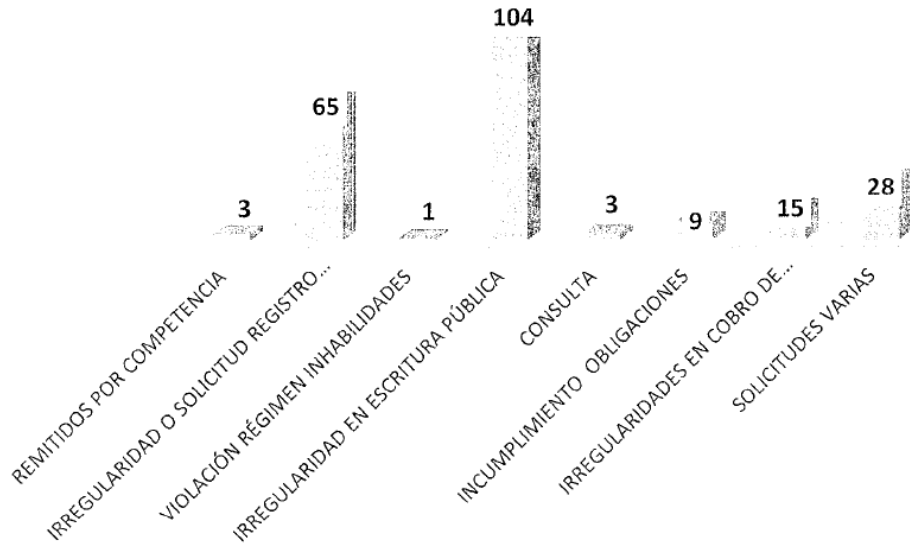
En cumplimiento a las funciones asignadas en el Decreto 2163 del 17 de junio de 2011, por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro y se determinan las funciones de sus dependencias, corresponde a este despacho entre otras, definir políticas tendientes a prevenir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

Uno de los mecanismos básicos en el proceso de garantizar la calidad y adecuada prestación del servicio público notarial, es el relacionado con la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos.

Por tal razón y con el fin de generar acciones correctivas preventivas y de mejora al interior de las notarias, esta Superintendencia Delegada para el Notariado se permite presentar el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre 2013.

A





Se observa en los 3 últimos meses del año, que el comportamiento de las quejas se refleja de la siguiente forma:

Como una de las tipologías más prominentes las solicitudes relacionadas con presuntas irregularidades en Escritura Pública (Suplantación, errores en la escritura, cambio de objeto, falsedad en poderes, irregularidad en autenticación, estafa, irregularidad en protocolización, irregularidad en sucesiones, falta de control de legalidad y no expedición de factura.

Así mismo son recurrentes las solicitudes relacionadas con la mala prestación en el servicio notarial, debido al parecer en el incumplimiento del horario, la dilación en trámites notariales, mal trato al usuario entre otros.

Las solicitudes de trámite, relacionadas con registro civil (anulación, corrección, copias de registro civil).



De igual forma las solicitudes varias atinentes a solicitud de información, solicitud de publicación de falsos poderes, solicitud de trámite y de investigación fueron recurrentes durante este periodo.

Esta Superintendencia Delegada para el Notariado en su labor de inspección ha venido ordenando visitas especiales a fin de corroborar los hechos puestos en conocimiento, igualmente ha solicitado las explicaciones a los señores Notarios a efectos de determinar las posibles actuaciones disciplinarias que se puedan adelantar y de esta manera tomar los correctivos necesarios.

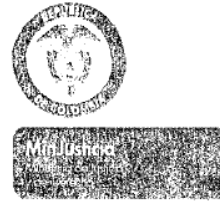
RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Mejorar los canales de comunicación con los usuarios
- ✓ Diseñar talleres y jornadas de capacitación a sus empleados
- ✓ 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.
- ✓ 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 que afectan la debida atención y protección de los derechos de los usuarios del servicio notarial y su impacto en caso de materializarse
- ✓ 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.
- ✓ Sensibilizar y orientar a sus empleados, sobre la importancia de la buena atención a los usuarios.

α



- ✓ Realizar protocolos de respuestas 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 una 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 del 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 publicada en un lugar de fácil acceso a los usuarios.
- ✓ La expedición de factura es obligatoria para todos los trámites notariales que se cancele en la notaría.
- ✓ Ejercer 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.
- ✓ Dar aplicación al Decreto Ley 019 de 2012, (anti trámites) que guarde relación con los tramites notariales.



REQUERIMIENTO ENVIADOS.

En el mejoramiento del procedimiento de las peticiones, quejas y reclamos se ha implementado por parte de este despacho, un mecanismo que permita responder en los términos legales y de fondo las peticiones, quejas y reclamos que formulan los usuarios del servicio notarial, por lo que les insistió en su compromiso es decir en la respuesta clara y precisa a nuestros requerimientos; esto nos permite en tiempo real atender las peticiones de los usuarios que acuden a este despacho a exponer su inconformidad, luego, la respuesta enviada por el Notario además de señalar el oficio con el que se le hizo la solicitud de requerimiento detalle las explicaciones frente a la queja remitida.

USO DEL BUZON DE SUGERENCIA.

Muchos pueden pensar que la idea de un buzón de sugerencias es anticuada y obsoleta, ya que hoy las sugerencias se realizan por internet y los medios virtuales.

Sin embargo, aprovechar las ventajas de los buzones de sugerencias permite a los usuarios realizar críticas, quejas y sugerencias sobre la forma como percibe el servicio, la comunicación con los usuarios ayuda a medir si existen problemas a solucionar o qué medidas tomar de acuerdo si son de primera, segunda tercera categoría frente a sus procedimientos internos y personal a cargo.

En nuestra labor de orientación, se les instruye en el sentido de diseñar canales de comunicación de manera particular, coordinando esta herramienta de acuerdo con la cultura organizacional y con las necesidades de los usuarios. El diseño del buzón de sugerencias, debe contemplar el objetivo a alcanzar el formato a utilizar, los espacios físicos donde va a estar ubicado, la manera en que van a ser procesadas las respuestas. En esta etapa también se debe contemplar una instancia de información hacia los usuarios sobre el cómo, quién, cuándo, dónde y para qué del nuevo canal de comunicación.

Seguimiento: No debemos olvidar que el buzón de sugerencias es un canal de comunicación y como tal, tiene un emisor y un receptor que cambian sus roles alternativamente. Las respuestas que demos y que no demos a las sugerencias de los usuarios, empleados, clientes van marcando la percepción del servicio, luego esa respuesta a las sugerencias debe revestir de inmediatez indicando los datos



necesarios sobre su aplicación o no y agradeciendo el interés al colocar su requerimiento que debe traducirse en acciones de mejora continua.

Evaluación: Debe proveer información cuantitativa y cualitativa sobre qué recibimos, quién interviene, qué se dice, cómo se dice, por qué se dice y cuál es la historia de las respuestas. El buzón de sugerencias puede hablar mucho de la Notaría; es importante que se evalúen los requerimientos que nos dejan los usuarios, es un camino hacia la mejora continua y que de igual forma, se generen espacios de capacitación con sus empleados que son los que están de cara a los usuarios.

En consecuencia en atención a la circular 345 de 2011, se solicita prestar atención a las sugerencias depositadas en el buzón de la Notaría, dejando evidencias por escrito de las acciones tomadas para ser cotejadas posteriormente en una próxima visita. De igual forma, si se reciben inquietudes que son de resorte de la Superintendencia de Notariado y Registro, serán remitidas de forma inmediata a la Superintendencia Delegada para el Notariado para implementar las acciones que coadyuven al mejoramiento en la prestación del servicio público notarial y elevar el nivel de satisfacción del usuario que acude a la sede notarial

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, reducción de procesos disciplinarios y nos permita fortalecer la confianza de los usuarios y del público en general reorientando nuestro esquema de supervisión notarial que la ley nos ha encomendado, propendiendo por unas acciones preventivas que sin duda se podrá lograr con el apoyo y compromiso de cada uno de los Notarios a efectos que así se proceda.

Seguros de contar con su valiosa colaboración,

Cordial saludo,


LIGIA ISABEL GUTIERREZ ARAUJO
Superintendente Delegada para el Notariado.

