

CIRCULAR No. **54**

Bogotá D.C. **26 ENE 2015**

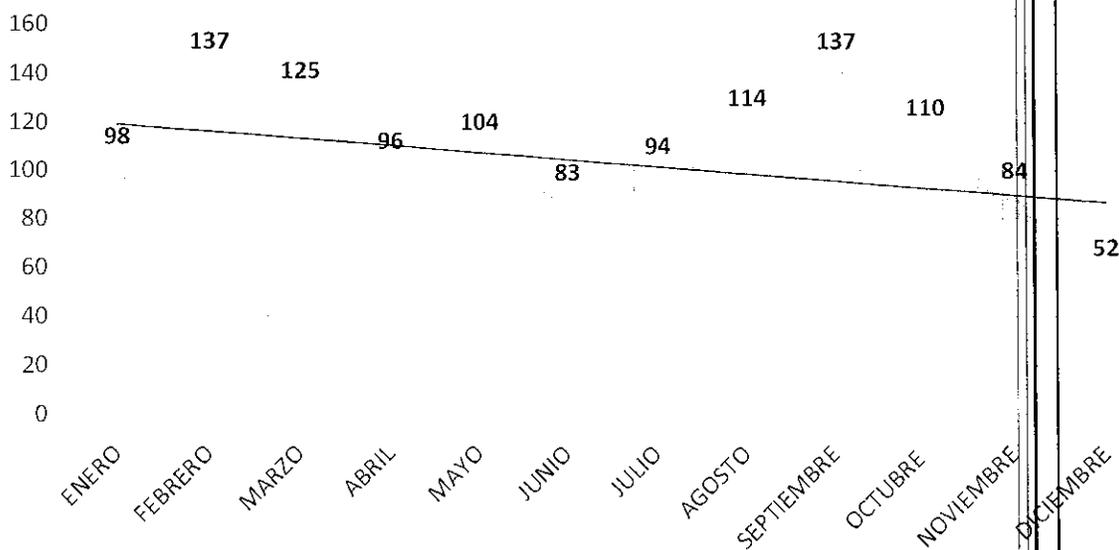
PARA: **NOTARIOS DEL PAÍS**
DE: **SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA EL NOTARIADO**
ASUNTO: **MEDIDAS CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA. INFORME AÑO 2014**

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 diciembre de 2014, encontrando lo siguiente:

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS POR MES

En lo que corresponde al procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, dentro del Proceso de Vigilancia de la gestión notarial, durante el periodo evaluado, esto es lo que comprende desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014, se recibieron en la Superintendencia Delegada para el Notariado un total de 1234 requerimientos de los ciudadanos para su trámite, encontrando que los meses con mayor número de radicados fueron febrero y septiembre, y aquellos con menor cantidad fueron junio, noviembre y diciembre. Así, se tiene que respecto al número de requerimientos recibidos en la Delegada para el Notariado, la cantidad mes a mes durante todo el año presenta como tendencia una disminución, según se evidencia en la gráfica.

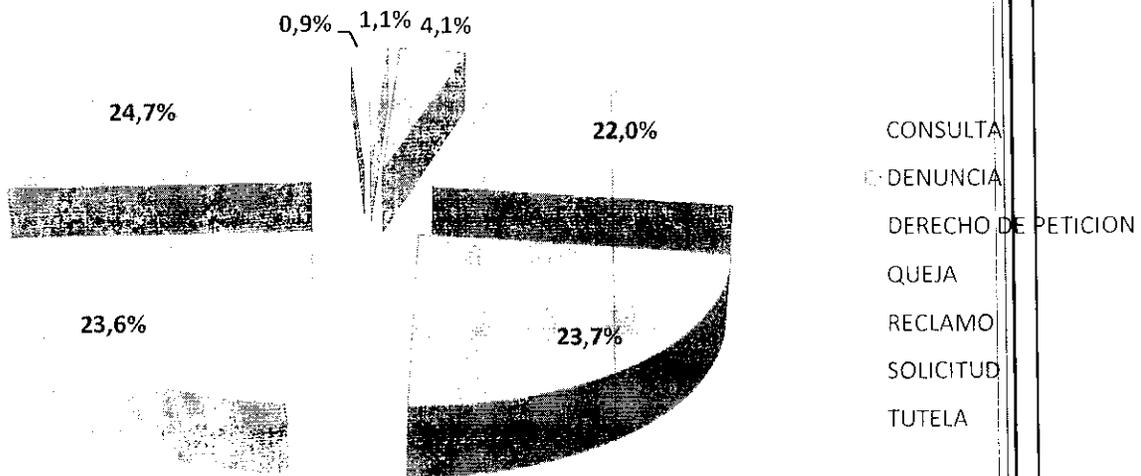


Proyectado por Juan Camilo Beltrán.



TIPO DE REQUERIMIENTOS

Se tiene entonces que para brindar una solución efectiva al ciudadano, se reciben y evalúan los requerimientos, según su clasificación, bien sean derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, denuncias y tutelas, de manera tal que para el año 2014 y de los 1234 requerimientos tramitados por la Delegada para el Notariado el 24,7 % corresponde a solicitudes de información, el 23,7% corresponde a quejas, el 23,6% corresponde a reclamos y el 22,0% a derechos de petición.



TIPOLOGÍAS MÁS RECURRENTES

Ahora bien, con relación a los requerimientos mediante los cuales los usuarios pusieron de presente sus NO CONFORMIDADES sobre la prestación del servicio notarial, en el año 2014, las tipologías más recurrentes se advierten de la siguiente manera:

FALTA DE CONTROL DE LEGALIDAD	1	
OTROS		387
VIOLACION REGIMEN INHABILIDADES INCOMPATIBILIDADES	8	
VIOLACION AL DERECHO DE PETICION	11	
IRREGULARIDADES EN LA CUSTODIA DEL PROTOCOLO Y ARCHIVO	5	
IRREGULARIDADES EN ESCRITURA PUBLICA		351
IRREGULARIDADES EN EL TRAMITE DE REGISTRO CIVIL	85	
IRREGULARIDADES EN EL COBRO DE TARIFAS	93	
IRREGULARIDADES EN ATENCION AL USUARIO		227
IRREGULARIDADES CON PARTICIPACION EN POLITICA	1	
INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON LA SNR	2	
INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CIVILES, COMERCIALES O DE FAMILIA	1	
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TRABAJO	4	
FALSEDAZ O ADULTERACION DE DOCUMENTOS	25	
ABUSO O EXTRALIMITACION DE LOS DERECHOS Y FUNCIONES	33	

Proyectado por Juan Camilo Beltrán.



Visto esto, y a 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.

Otros: Aquí se tipifican aquellas otras conductas que no se enmarcan dentro de las demás tipologías o que no representan conducta disciplinable para el notario, sino que se trata de queja formulada con desconocimiento del quejoso del marco legal.

ACTUACIONES SURTIDAS POR LA DELEGADA PARA EL NOTARIADO

Durante el año 2014, las actuaciones surtidas como respuesta a los requerimientos de los ciudadanos fueron en su mayoría concretadas mediante OFICIOS, ya que si bien es necesario dar solución de fondo a los requerimientos, se ha optado por oficiar a los Notarios en la mayoría de los casos, para recibir la explicación sobre los hechos puestos en conocimiento y evitar acciones disciplinarias innecesarias.

OFICIO		1106
CIRCULAR	11	
AUTO VISITA	7	
AUTO REMITE POR COMPETENCIA	1	
AUTO PRESCRIPCION	7	
AUTO INHIBITORIO	25	
AUTO INDAMISORIO	1	
AUTO INDAGACION	31	
AUTO DE CADUCIDAD	13	
AUTO APERTURA DE INVESTIGACION	30	
ARCHIVO	2	
	0 200 400 600 800 1000 1200	

W

Proyectado por Juan Camilo Beltrán.



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.

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

Proyectado por Juan Camilo Beltrán.

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.

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, toda vez que ello resulta oportuno para establecer la procedencia o no de las actuaciones disciplinarias por las irregularidades denunciadas.

Cordialmente,



MARIA VICTORIA ALVAREZ BUJES
Superintendente Delegada para el Notariado (E)