

CIRCULAR N° 4307

PARA: REGISTRADORES DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS PRINCIPALES Y SECCIONALES

DE: DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGISTRO

ASUNTO: *ALCANCE A LA CIRCULAR “OBLIGATORIEDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR PARTE DE LOS REGISTRADORES DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS”*

FECHA: 28 de Septiembre de 2017

Señores Registradores (as):

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por los registradores de instrumentos públicos frente a la aplicación de lo dispuesto en la Circular 4254 de 2017, expedida por esta Dirección, me permito aclarar y dar alcance a la misma en los siguientes términos.

La Dirección Técnica de Registro ha recibido un número considerable de quejas por parte de los usuarios del servicio público registral, referidas específicamente a la negativa de atención personalizada, para asesorías en trámites registrales y/o actuaciones administrativas que se encuentren en curso en las diferentes Oficinas de Registro del País.

En ese sentido, y con el objeto de que como Entidad garanticemos el cumplimiento de los principios de eficiencia, igualdad, continuidad, regularidad, **obligatoriedad** y gratuidad, los cuales constituyen el pilar de la prestación del servicio público, mediante la circular 4254 de 2017, se instó a los registradores de instrumentos públicos para que cumplieran con la debida atención a los ciudadanos, utilizando los mecanismos que consideraran pertinentes los cuales no debían limitar este servicio.

No obstante lo anterior, se presentaron diversas interpretaciones de la circular, las cuales se consolidaron por parte de la Dirección Técnica y que se resolverán así:

Si bien es cierto la circular no prevé expresamente la delegación por parte del Registrador de Instrumentos públicos, para la atención al usuario en los casos que considere pertinente, esta es una facultad discrecional que éste tiene como responsable de su Oficina.

La circular 4254 no pretende obligar a los Registradores a que se dediquen a atender usuarios, en cualquier momento, en cualquier condición y sin ningún orden ni límite, lo que se buscó con esta directriz, fue que el Nivel Nacional conociera los elementos que se están utilizando para la atención de usuarios, con el objeto de resolver de manera veraz las PQSR que elevan los ciudadanos.

Es importante precisar que conocemos la carga laboral de cada una de las Oficinas de Registro, y respetamos el manejo que los Registradores realicen frente a sus obligaciones y deberes, siempre y cuando estas no vayan en contravía de las disposiciones constitucionales y legales que conllevan la prestación del servicio por parte de las Entidades de Estado.

Finalmente, reiteramos el envío de la información solicitada mediante la Circular 4254 de 2017, ya que solo hemos recibido el 10% de las respuestas.

En los anteriores términos esperamos haber resuelto la disparidad de interpretaciones frente a lo plasmado mediante circular 4254 de 20 de septiembre de 2017.

Cordialmente,


JAIRO IVÁN PIÑERES RODRÍGUEZ
Director Técnico de Registro
Superintendencia de Notariado y Registro