

## INSTRUCCION ADMINISTRATIVA 23 DE 2004

(octubre 6)

Diario Oficial 45.696 de 9 de octubre de 2004

### SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Para: Notarios, Registradores de Instrumentos Públicos y funcionarios de la Superintendencia de Notariado y Registro

De: Superintendente de Notariado y Registro

Asunto: Trámite interno del derecho de petición, y de las consultas, quejas y reclamos.  
(Resolución 4387 de 2004, aprobada por Resolución 359 de 2004 de la Procuraduría General de la Nación)

Fecha: Octubre 6 de 2004

Apreciado Notario:

Estimado Registrador de Instrumentos Públicos:

Apreciado funcionario de la Superintendencia de Notariado y Registro:

Hace casi veinte años, por la Resolución 4174 de 1984, la Superintendencia de Notariado y Registro estableció su reglamento interno para el trámite de peticiones, consultas, quejas y reclamos. Con posterioridad, varios actos administrativos abordaron el tema de manera parcial.

La dispersión normativa dificulta la aplicación de los reglamentos, torna clandestinas las normas y no se compara con la transparencia que ofrece un texto unificado y completo, que sirva de guía al ciudadano que por cualquier razón requiere un servicio de la Superintendencia, y por ende al funcionario que debe cumplir dicho reglamento. Los anteriores razonamientos condujeron a revisar y compilar el procedimiento, en una sola resolución, que incorporara los principios establecidos por el Código Contencioso Administrativo y las normas relacionadas, consultando también los ricos desarrollos jurisprudenciales al respecto.

El Código Contencioso Administrativo, en su artículo [32](#) dispone que esta clase de resoluciones debe contar con la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación. La Procuraduría consideró que el texto que le presentó la Superintendencia se ajustaba en forma íntegra a los principios establecidos en el Decreto 1 de 1984 y en las demás normas que desarrollan el derecho de petición. Así, resolvió aprobar el reglamento en mención, mediante la Resolución 359 de 9 de septiembre de 2004.

Quisiera, entre los aspectos que reglamenta la Resolución [4387](#) de 2004, destacar los siguientes:

Trámites para mensajes de datos

Se establece un trámite para las peticiones, quejas y consultas que lleguen a la Superintendencia por medio de mensajes de datos (fax, correo electrónico).

Deberes de la biblioteca

Se impone a la Biblioteca de la entidad la obligación de contar con copia de las principales normas relacionadas con el funcionamiento de la Superintendencia, para la consulta de todas las personas que así lo soliciten.

#### Pago en especie de las copias

Se dispuso que el pago de las copias se debe hacer en especie, lo que evita reajustar el valor y simplifica el procedimiento de pago.

#### Horario de audiencias

Se estableció un horario para concesión de audiencias, obligatorio para los coordinadores de grupo, profesionales especializados y universitarios, y para los Registradores Principales de Instrumentos Públicos. En las audiencias se absolverán consultas sobre temas relacionados con las funciones de la entidad, acercando así la gestión pública al ciudadano.

#### Fundamento de las consultas

Se reglamentó lo relativo a las consultas que formulen los notarios, registradores y jefes de división jurídica, las cuales deben incluir el criterio jurídico del consultante sobre el tema objeto del pronunciamiento requerido.

Es útil para la mejor comprensión del reglamento que trato recordar las definiciones que siguen:

#### Derecho de petición en interés general o particular

El artículo [23](#) de la Constitución Política dice que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Se recuerda que los requisitos mínimos que debe contener una petición escrita son:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario (se exceptúan las peticiones enviadas por correo electrónico).

Las peticiones escritas que lleguen a la Superintendencia de Notariado y Registro se radican en el grupo de archivo y correspondencia, para ser entregadas a más tardar en el día hábil siguiente a la correspondiente dependencia, según la competencia funcional establecida por el Decreto 302 de 2004. Cuando una petición se presente vía fax o por correo electrónico en otra dependencia de la Superintendencia, esta debe enviarla a más tardar al día siguiente de su recepción al grupo de archivo y correspondencia para darle la respectiva radicación y trámite.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Las peticiones verbales serán atendidas por la dependencia que corresponda de acuerdo con sus funciones, todos los días hábiles de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. La decisión sobre esta clase de peticiones podrá comunicarse en la misma forma al interesado.

El término para resolver las peticiones es de quince (15) días siguientes a la fecha de su radicación. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

#### Acceso ciudadano a los documentos y derecho de petición de información

El artículo [27](#) de la Ley 594 de 2000 establece que todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

Así, los documentos relacionados con el funcionamiento de la Superintendencia de Notariado y Registro, las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, el organigrama vigente, la información sobre contratación administrativa requerida por la ley y el reglamento, resoluciones; podrán ser consultados en la Biblioteca de la entidad durante el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Para resolver los derechos de petición de información, las diferentes dependencias tendrán un término de 10 (diez) días siguientes a la fecha de su radicación, según lo establece la Ley [57](#) de 1985.

De igual manera, existe la posibilidad de consultar los documentos que reposen en las dependencias de la Superintendencia y solicitar la expedición de copias de los mismos una vez efectuado el pago, con excepción de aquellos documentos que tengan el carácter reservado conforme a la Constitución y a la ley.

Cuando el documento cuya consulta o copia se solicita tenga carácter reservado, se le señalará al peticionario dicha circunstancia mediante providencia motivada, y se le informará que contra dicha decisión procede el derecho de insistencia.

En el evento en que la persona interesada insista en su solicitud, el respectivo funcionario enviará la correspondiente documentación al Tribunal de lo Contencioso-Administrativo, con jurisdicción en el lugar donde se encuentran los documentos, para que este decida en única instancia si se acepta o no la petición formulada, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes.

#### Derecho de consulta

El artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo dice que el derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo.

Al recibir una consulta escrita, la Superintendencia de Notariado y Registro realizará el reparto al día siguiente. El plazo para proyectar las consultas será determinado por el jefe de la respectiva dependencia. Dicho plazo no podrá exceder el término señalado por el Código Contencioso Administrativo, que es dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su radicación.

En cuanto a las consultas verbales (telefónicas o presenciales), los coordinadores, profesionales

especializados y universitarios de las Oficinas y Direcciones de la Superintendencia de Notariado y Registro y de las Oficinas de Registro, así como los Registradores Principales de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, tendrán el deber de absolver consultas sobre temas relacionados con las funciones de la entidad. Dichas consultas serán resueltas en audiencias concedidas los días martes y jueves de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Para el mismo fin, los registradores principales y seccionales y los coordinadores de áreas de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos concederán audiencias los días miércoles y viernes de 8:00 a. m. a 12.00 m.

Le recuerdo que el horario de consultas es independiente del horario de atención al público.

Por otra parte, el jefe de cada dependencia tendrá en cuenta que en ciertos casos, las consultas que provengan de notarios, registradores y entidades públicas, deben atenderse sin sujetarse al horario establecido para las consultas que realice el público en general.

Para efectos de obtener la certificación del ejercicio del cargo de Notario, la solicitud puede presentarse verbalmente o por escrito, cualquier día hábil entre las 7:00 a. m. y las 12:00 m. en la ventanilla del Grupo de Actividades Notariales Dirección de Gestión Notarial, como lo establece la Resolución 4237 de 2004.

#### Quejas y reclamos

Las quejas se resuelven siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

En cuanto a las quejas relacionadas con la prestación del servicio público notarial, serán objeto de traslado a la Dirección de Vigilancia de la Superintendencia de Notariado y Registro. Se enviará copia de dicho trámite a la Procuraduría General de la Nación, para que en el evento de considerarlo conveniente haga uso del poder disciplinario preferente del cual es titular.

La Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con una cuenta de correo electrónico y una línea telefónica, habilitadas para recibir las recomendaciones, observaciones, denuncias y críticas que realicen los ciudadanos en relación con las funciones de la entidad.

#### Solicitud de informes por los Congresistas

En ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso de la República, los Senadores y Representantes a la Cámara pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlos. Los respectivos funcionarios tendrán un término de 5 (cinco) días siguientes a su radicación, para dar cumplimiento a la misma.

#### Atención al público

Se atenderá al público de lunes a viernes en el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., siempre y cuando se trate de asuntos relativos al funcionamiento ordinario de la entidad.

Para el cómputo de plazos, se aplicará lo dispuesto por el artículo [70](#) del Código Civil. Así, en los plazos de días señalados en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los referentes a meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.

Le encarezco, entonces, leer con cuidado la Resolución [4387](#) de 2004, la cual se anexa a la presente instrucción administrativa.

Reciba mi saludo,

MANUEL GUILLERMO CUELLO BAUTE,

Superintendente de Notariado y Registro (E.).



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

