

SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL INMOBILIARIO EN LAS
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS EN COLOMBIA

GLORIA SUÁREZ CHINCHILLA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL INMOBILIARIO EN LAS
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS EN COLOMBIA

GLORIA SUÁREZ CHINCHILLA

Docente Asesor:

Dra. Sandra Migdonia Tovar Trujillo

Trabajo de grado para obtener el título de especialista en gestión pública

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos y sobrinos quienes son el motor de mi vida, para recordarles que los sueños siempre se pueden lograr, que la vida no tiene límites y mientras haya salud nada será imposible.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de cumplir con mi meta personal y profesional de cursar la especialización en gestión pública; a la Doctora Sandra Migdonia Tovar Trujillo quien como directora del trabajo me orientó en todo el proceso para llevar a cabo el proyecto; y a la Superintendencia de Notariado y Registro por permitirme crecer profesional e íntegramente.

Tabla de Contenido

Introducción

1. Problema.....	11
1.1 Título.....	11
1.2 Planteamiento del Problema.....	11
1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos.....	14
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos.....	14
2. Marco Conceptual y Teórico.....	15
2.1 Tecnología e Innovación en la Gestión Pública.....	15
2.2 Registro Público Inmobiliario en Colombia.....	18
2.2.1 Derechos Reales.....	19
2.2.2 Actos Sujetos a Registro.....	20
2.3 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en Colombia.....	21
2.3.1 Estructura.....	21
2.3.2 Trámites.....	22
2.3.2.1 Registro de Instrumentos Públicos.....	23
2.3.2.2 Certificados de Libertad y Tradición.....	25
2.3.2.3 PQRSD.....	27
3. Sistematización del servicio público registral en Colombia.....	30
3.1 Procesos sistematizados.....	30
3.2 Cobertura, acceso a la información y atención al ciudadano.....	36

Conclusiones

Anexos

Resumen

Con el paso del tiempo y gracias a los avances tecnológicos se ha podido incrementar la efectividad de diversos procesos en las entidades de la Administración Pública. En Colombia se ha puesto en marcha el uso de las TIC para sistematizar los procedimientos, agilizar los trámites y proteger la información de los usuarios. El servicio público registral inmobiliario es aquel que permite tener toda la información sobre la situación jurídica de los bienes inmuebles, dicho servicio lo ofrece la Superintendencia de Notariado y Registro a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Esta monografía expone conceptos sobre la tecnología y la innovación en la gestión pública los cuales sirven como base para analizar el objeto de estudio. Se pretende dar a conocer cómo se han sistematizado los procesos de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, si han implementado las TIC, además, si dichos cambios han permitido mejorar la cobertura de sus servicios, el acceso a la información y atención al ciudadano, y finalmente proponer medidas que permitan garantizar una mejor prestación del servicio público registral inmobiliario.

Palabras Claves: Tecnología, innovación, gestión pública, registro público inmobiliario, procesos, trámites.

Abstract

With the passage of time and thanks to the technological advances has been able to increase the effectiveness of various processes in Public Administration entities. In Colombia, the use of TIC has been put in place to systematize procedures, streamline procedures and protect users' information. The public real estate registry service is the one that allows to have all the information about the legal situation of the real estate, this service is offered by the Superintendency of Notaries and Registry through the Public Instrument Registry Offices.

This monograph presents concepts about technology and innovation in the public management of which serve as a basis for analyzing the object of study. It seeks to publicize how the processes of the Public Instrument Registry Office have been systematized, if it has implemented TIC, in addition, if the changes have to change the coverage of its services, access to information and attention to the citizen, and finally propose measures to ensure a better provision of the public real estate registry service.

Key Words: Technology, innovation, public management, public real estate registration, processes, procedures.

Lista de Gráficos y Tablas

Gráfico 1. Representación del proceso de registro.

Gráfico 2. Entidades con acceso a la información registral.

Gráfico 3. Etapas de funcionamiento del sistema de gestión documental

Tabla 1. Tema de Talleres y Cursos

Tabla 2. Participación de la Supernotariado en las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano

Introducción

A través de la historia se ha podido observar los cambios de las entidades de la administración pública. Estas instituciones no solo han transformado su infraestructura para el mejoramiento de sus servicios, sino que también han procurado la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación para innovar sus procesos o trámites. El servicio público registral inmobiliario es aquel que permite tener toda la información correspondiente a la situación jurídica de los bienes inmuebles. En Colombia, le corresponde a la Superintendencia de Notaria y Registro (en adelante Supernotariado) prestar este servicio, ésta lo hace a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (en adelante ORIP), distribuidas por todo el país bajo los lineamientos fijados en el Estatuto Registral (Ley 1579 de 2012).

El auge de las tecnologías no solo ha permitido que la sociedad avance en sectores como la salud, la sostenibilidad ambiental o la educación, también ha sido la base fundamental para que las entidades de la administración pública mejoren la prestación de sus servicios y logren satisfacer las necesidades de las personas. La Supernotariado ha realizado labores constantes para sistematizar el servicio público registral inmobiliario en las ORIP y permitir que los trámites realizados en ésta sean más asequibles, se puedan realizar desde cualquier parte del país y se garantice la seguridad jurídica de la información.

La elección de este tema se debió a que he laborado en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos durante más de 30 años en diferentes cargos, y he podido evidenciar la importancia de la implementación de las TIC en los procesos que se llevan a cabo en las oficinas. Es por ello, que el objetivo general de esta monografía es analizar los cambios que han tenido las ORIP con la sistematización del servicio público registral inmobiliario.

Para lograrlo, se realiza una investigación documental, sobre la tecnología e innovación en la gestión pública para sentar las bases de la investigación, posteriormente se estudian los conceptos básicos para comprender el tema como los derechos reales, se describen los trámites que se realizan en las ORIP, para finalmente analizar si los trámites sistematizados han permitido mejorar la prestación del servicio en materia de cobertura, acceso a la información y atención al ciudadano.

Durante el desarrollo de la investigación, se encontraron algunas limitaciones respecto de documentación acerca del concepto de servicio público inmobiliario en Colombia, motivo se recurrió a tomar concepto de otros países para fortalecer y comprender mejor el tema. Dentro del cuerpo del trabajo se pueden encontrar abreviaturas como: Supernotariado (Superintendencia de Notariado y Registro); ORIP (Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos); Art. (Artículo); TIC (Tecnología de la Comunicación y la Información).

1. Problema

1.1 Título

SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL INMOBILIARIO EN LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS EN COLOMBIA

1.2 Planteamiento del problema

El registro inmobiliario es aquel que representa la historia jurídica de los bienes inmuebles y se materializa a través de las diferentes inscripciones que se efectúan en el folio de matrícula, con el objetivo de servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de otros derechos reales constituidos en un documento público. En Colombia, la entidad encargada de brindar este servicio es la Superintendencia de Notariado y Registro a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos distribuidas por regiones registrales, entre las cuales se encuentra la región Caribe, Pacífica, Orinoquia, Central y Andina.

Mediante el Art. 1 del Decreto 3346 de 1959 se creó la Superintendencia de Notariado y Registro con el fin de ejercer inspección y vigilancia del servicio público notarial y prestar el servicio público registral inmobiliario a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. Dicho servicio se rige por el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos creado por la Ley 1579 de 2012.

Ahora, con el paso del tiempo las tecnologías de la información y de la comunicación se han convertido en una herramienta vital para fortalecer y agilizar los procesos que realizan las entidades. El Decreto 2150 de 1995 estableció que las entidades de Administración Pública deberían habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida. Por otro lado, el Decreto 415 de 2016 señaló los lineamientos

para el fortalecimiento institucional y ejecución de programas de tecnologías en las entidades de orden nacional y territorial, organismos autónomos y de control.

En efecto, debe decirse que el uso de las herramientas tecnológicas y el Internet han traído consigo diversos beneficios, no sólo para simplificar actividades sino para satisfacer la demanda de información de los ciudadanos, es decir, a través de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se resuelve de forma práctica y segura las solicitudes y trámites efectuados por las personas. Es así como en Colombia se ha puesto en marcha la implementación de las TIC para ofrecer a los ciudadanos mayor celeridad en los procesos, minimizar los trámites, aumentar la seguridad en el manejo de la información y lograr mayor cobertura de determinados servicios a nivel nacional.

En materia de registro inmobiliario, la implementación de las TIC es importante debido a que a través de plataformas virtuales se puede garantizar que dicho servicio se brinde en todo el territorio nacional, por ejemplo, en la actualidad se puede solicitar la expedición de un certificado de libertad y tradición desde cualquier parte del país, así mismo, existe una plataforma virtual para elevar las peticiones, quejas y reclamos ante la Superintendencia de Notariado y Registro, entre otros aspectos.

Aunado a ello, la sistematización del servicio público registral inmobiliario se efectúa conforme a los principios de especialidad, rogación, prioridad, legalidad, legitimación y tracto sucesivo, con el fin garantizar la seguridad y confiabilidad de la información que se maneja y lograr una mejor prestación del servicio. Es así, como el Art. 39 del Estatuto Registral dispone que para procurar la prestación del servicio registral se deben prever mecanismos soportados en tecnologías vigentes, que permitan la remisión de expedientes electrónicos, realización de pagos virtuales e integrales de todo el proceso, accesibilidad de la información del trámite, entre otros.

En ese contexto, toma relevancia el concepto de la innovación en la gestión pública, siendo este un aspecto importante para el funcionamiento de las entidades públicas, las cuales deben encaminar sus políticas al mejoramiento constante de la prestación de sus servicios y al aprovechamiento de las TIC como herramienta vital para lograr sus objetivos institucionales.

Esta monografía pretende dar a conocer cómo se ha sistematizado el servicio público registral inmobiliario en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en Colombia, realizando un análisis desde la importancia de la implementación de las TIC en la Gestión Pública, con el fin de identificar los procesos que se han sistematizado, los cambios que se han efectuado, y si estos han estado encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de prestación de servicios, cobertura y acceso a la información.

1.3 Justificación

El uso de las tecnologías de la información y comunicación han permitido imprimirle celeridad a los procedimientos que se realizan en las entidades de la Administración Pública. La importancia de esta investigación se centra en exponer los avances de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en la sistematización del servicio público registral inmobiliario con el fin de dar cumplimiento a sus objetivos institucionales. Además, se realizará un análisis desde la importancia del uso de las TIC en la gestión pública, siendo este un tema relevante en la actualidad debido a que a través de diversas herramientas informáticas se ha podido ampliar la cobertura de prestación de servicios, simplificar trámites y atender de una manera más efectiva la demanda de información de los ciudadanos.

De otra parte, debe decirse que si bien la finalidad de una entidad pública está encaminada a cumplir con determinada labor, control o vigilancia, dicho cumplimiento debe ir ligado a la satisfacción del usuario, permitir que la persona que solicite un trámite o información se siente satisfecha al momento de ser resuelta. De esta manera, se asevera que la implementación de

herramientas informáticas en la gestión de la Administración Pública responde a su función de innovar, donde se requiere espacios efectivos de actuación y definición de mecanismos de gestión adecuados y oportunos a las necesidades manifestadas. Zerillo (2014).

Es por ello, que la presente investigación se realiza no solo con el fin de identificar los procesos y trámites que se han sistematizado en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, sino también, identificar los aspectos que faltan por mejorar para garantizar una mejor prestación del servicio y aportar medidas que permitan agilizar la atención al usuario y el manejo de la información.

En síntesis, se efectuará una revisión documental sobre la implementación de las TIC y el concepto de innovación y tecnología en la gestión pública, con el fin de sentar las bases para analizar los cambios del servicio público registral inmobiliario en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en Colombia.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Analizar los cambios que han tenido las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con la sistematización del servicio público registral inmobiliario.

1.4.2 Objetivos Específicos.

Identificar los servicios y trámites que se han sistematizado en materia de servicio público registral inmobiliario en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en Colombia

Determinar si los procesos que se han sistematizado en materia de servicio público registral inmobiliario han permitido ampliar la cobertura, mejorar el acceso a la información y la atención al ciudadano.

Proponer medidas que sirvan para mejorar la prestación del servicio público registral inmobiliario en materia de cobertura, acceso a la información y atención al ciudadano.

2. Marco Conceptual y Teórico

2.1 Tecnología e Innovación en la Gestión Pública

Con el paso del tiempo las instituciones del Estado han sido reformadas no solo en sus funciones y su infraestructura, sino también en su forma de administrar. La administración pública se entiende como una organización que tiene a su cargo la acción continua encaminada a la satisfacción de necesidades colectivas, comprende a los organismos que desempeñan una función de interés público, prestando servicios o regulando comportamientos de la sociedad (Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral – IDEA, 2008). Para Rodrigo (1980) su misión fundamental es coordinar los esfuerzos, los recursos y los instrumentos para que con los particulares se logre la meta fundamental del Estado: el bien común.

De otro lado, la gestión pública es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos, metas enmarcados por las políticas gubernamentales (IDEA, 2008). Comprende las acciones de las entidades del Estado para lograr satisfacer el bien común a través de la distribución de los recursos, el fortalecimiento de infraestructura, capacitación del recurso humano, entre otras. La gestión pública se encuentra en un ámbito dinámico, inmersa dentro de constantes cambios motivo por el cual requiere de avances y mejoras.

Así pues, se ha dicho que la administración pública no puede estar ajena a las necesidades de los ciudadanos ya que su labor está dirigida para ellos, deben trabajar para ofrecer un mejor servicio público. Para Zerillo (2008) con el fin de responder a la necesidad de la ciudadanía por estar más informada, resulta importante innovar en diferentes aspectos en la gestión pública de manera que se logre un modelo de gestión pública que sea actual y estructurado. Alcanzar esa innovación requiere del planteamiento de objetivos claros para poder determinar los aspectos por

mejorar, los procesos que requieren ser fortalecidos y permitir que las personas obtengan un mejor bien o servicio.

Aunado a ello, la innovación en la gestión pública se puede observar desde diferentes puntos, tales como: la infraestructura, la agilización de los trámites o procesos, la cobertura de la prestación de los servicios, la sostenibilidad ambiental, entre otros. Es importante diferenciar el concepto de innovación y mejora. La mejora se refiere a la práctica de introducir en un proceso cambios de manera progresiva y la innovación es la práctica que busca transformar radical y sustancialmente la manera en que una empresa u organización ejecuta sus operaciones o procesos. (Lorenzo, 2012)

En efecto, la innovación comprende un cambio adaptativo significativo en el modelo de negocios de la organización, el cambio es impulsado por innovaciones que ocurren dentro de la misma innovación, ya sea de productos y procesos, o es impulsado por innovaciones y desafíos externos, un desafío reciente, corresponde a la revolución de las tecnologías de la información. (Gómez, 2013)

Ahora bien, las fallas institucionales han derivado en una cultura de exceso de procedimientos y trámites dispendiosos, que elevan el número de intermediarios y dificultan la transparencia de la economía y la acción objetiva de los servidores públicos. Para la mayoría de los colombianos, la percepción es que ha dejado de ser funcional en muchos de sus frentes de acción porque no está en capacidad de satisfacer sus necesidades en forma oportuna. (Supernotariado, 2004)

En este punto, aparecen las tecnologías de la información y comunicación – TIC para apoyar la transformación de los procesos de las entidades de la administración pública. En palabras de Baelo & Canton (2009):

Las TIC son una realización social que facilitan los procesos de información y comunicación, gracias a los diversos desarrollos tecnológicos, en aras de una construcción y extensión del conocimiento que derive en la satisfacción de las necesidades de los integrantes de una determinada organización social. (p.2)

El auge de la tecnología ha traído consigo un sinnúmero de beneficios para la población, no solo en materia de comunicación por medio de equipos móviles, sino que gracias a diferentes plataformas digitales se ha podido agilizar procesos y disminuir la tramitología latente en las diferentes entidades públicas y privadas. En ese mismo orden de ideas, se tiene que las tecnologías de la información se han ido incorporando para facilitar el manejo de procedimientos en entidades de la Administración Pública, tal como lo señala (Pardo, 2011) quien afirma que incorporar soluciones informáticas revolucionarias permite sostener jurídicamente la tramitación íntegramente en formato electrónico, y habilitar nuevos niveles de conectividad y agilidad entre las entidades y los ciudadanos.

Es preciso afirmar que la innovación en las entidades del Estado se convierte en un gran reto debido a que necesitan optimizar sus bienes o servicios. Si bien los avances tecnológicos han permitido imprimir mejoras en los procesos para agilizarlos, también es evidente que estos han servido de base para transformarlos y ampliar la cobertura de la prestación de los servicios. Por ejemplo, años atrás para conocer el estado de un proceso judicial se requería asistir directamente a las oficinas de los despachos, hoy en día se utiliza la plataforma virtual para conocerlo desde cualquier parte el país.

Al respecto Zerillo (2012) afirma que la gerencia pública como usuaria de las TIC, moderniza la administración pública superando la administración tradicional, rutinaria y morosa, mejora la calidad de los servicios públicos, profundiza la transparencia de su actuación, y promueve la participación ciudadana en la formulación, ejecución, control y evaluación de los planes y programas orientados a mejorar las condiciones de vida de la población.

Con base en lo anterior, en Colombia aparece el concepto de gobierno en línea como una estrategia adoptada por el Estado a través de la Directiva Presidencial N° 02 del 2000 y plasmada en Decreto Único Reglamentario del sector de las TICS 1078 de 2015, el cual enmarca cuatro propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

Para Ruiz (2013) este programa ha contribuido a prestar diferentes servicios a las empresas públicas y privadas y a la comunidad en general en aspectos como: i) publicación de contenidos de gobiernos en páginas web; ii) interacción de los ciudadanos con las entidades del Estado; iii) celebración de contratos electrónicos entre el Estado y particulares; iv) transformación hacia una democracia digital con voto y deliberación por medios electrónicos.

Es evidente el gran aporte que ofrece la implementación de las TICS en las entidades, ya que se disminuye el uso del papel lo cual beneficia al medio ambiente; los procedimientos de un trámite son más cortos y asequibles al ciudadano; se ofrece una mayor cobertura del servicio, teniendo en cuenta que a través del Internet se crean plataformas para que el ciudadano logre efectuar su trámite desde un lugar remoto, entre otros.

2.2 Registro Público Inmobiliario

Conforme al Art. 1 del Estatuto Registral, el registro de la propiedad inmueble es un servicio público prestado por el Estado por funcionarios denominados Registradores de Instrumentos Públicos. El sistema registral colombiano es constitutivo, debido a que el nacimiento, modificación y extinción de los derechos reales vinculados a los inmuebles requieren de la inscripción de los actos que predicen dichos cambios para que surjan a la vida jurídica. La

institución del registro de instrumentos públicos garantiza el tráfico y confiere seguridad.

(Caicedo, 1998)

El registro público inmobiliario tiene como objetivos básicos, servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de otros derechos reales constituidos con el Art. 756 del Código Civil; dar publicidad a los instrumentos públicos que trasladen, transmitan, muden gravamen, limiten, declaren, afecten, modifiquen o extingan derechos reales sobre los bienes raíces y revestir de mérito probatorio a todos los instrumentos públicos sujetos a inscripción. (Estatuto Registral, Art. 2)

2.2.1 Derechos Reales

De acuerdo con el Art. 665 es el derecho real es aquel que se tiene sobre una cosa sin respecto a determinada persona. Son derechos reales, el dominio, la herencia, los de usufructo, uso o habitación, los de servidumbres activas, el de prenda y el de hipoteca, de ellos nacen las acciones reales. El dominio es el derecho que se tiene sobre una cosa para usar, gozar y disponer de ella, no siendo contrario a la ley ni derecho ajeno. El dominio se adquiere por ocupación, accesión, tradición, sucesión por causa de muerte y prescripción.

Es importante definir dos aspectos en materia de dominio. Cuando uno de los elementos mencionados no se tiene o pertenece a titular distinto, como sucede en el usufructo, el derecho de uso o habitación y las servidumbres activas, se entenderá como limitaciones del dominio. Por otra parte, se denomina gravamen cuando sobre el derecho pesa una carga, el titular del dominio no está impedido para ejercer el dominio ni sus facultades, sin embargo, podría verse afectado como ocurre cuando existe una hipoteca, el titular podría perder su dominio si no cumple con la obligación. (Artega, 1995).

De otro lado, el Art.823 del Código Civil define el derecho de usufructo como aquella facultad de gozar de una cosa con cargo de conservar su forma y sustancia y restituirla a su

dueño. Este derecho se adquiere por ley, como el del padre sobre ciertos bienes del hijo, por testamento, donación, venta u otro acto entre vivos y por prescripción.

En cuanto a las servidumbres, se tiene que para que exista una se requiere que haya dos predios de distinto propietario que necesiten uno del otro, por ejemplo cuando uno de los predios no tiene servicio de agua, el segundo puede abastecerlo, permitiendo que construya sobre su suelo un acueducto. En palabras de Arteaga (1995):

El predio sirviente tiene una limitación del dominio porque el dueño de ese predio tiene una zona cuyo aprovechamiento se limita porque alguien tiene derecho a pasar o traer agua, pero en el segundo aspecto, el predio beneficiado que goza de la servidumbre desde el punto de vista activo, hay realmente un derecho que se extiende a límites superiores a los del derecho inicial. Entonces, lo que para uno es limitación, para el otro, es realmente extensión. (p.84)

Respecto del derecho de uso y habitación consiste en la facultad de gozar de una parte limitada de las utilidades y productos de una cosa. Son derechos intransmisibles, es decir, el usuario o habituario no pueden gravar o enajenar. El derecho de uso recae sobre bienes muebles e inmuebles, el de habitación solo se puede constituir sobre bienes inmuebles. Se constituyen y pierden del mismo modo que el usufructo. (Parra, 2013)

Por otro lado, el Art. 2432 C.C define la hipoteca como un derecho de prenda constituido sobre bienes inmuebles que no dejan por eso de permanecer en poder del deudor. Debe otorgarse mediante escritura pública, y ser inscrita en el registro de instrumentos públicos para que sea válida.

2.2.2 Actos sujetos a registro público inmobiliario

De acuerdo al Art. 4 del Estatuto Registral están sujetos a registro: todo acto, contrato, decisión contenido en escritura pública, providencia judicial, administrativa o arbitral que implique constitución, declaración, aclaración, adjudicación, modificación, limitación, gravamen, medida cautelar, traslación o extinción del dominio u otro derecho principal o accesorio sobre

bienes inmuebles. Así mismo, se registrarán las escrituras públicas, providencias judiciales, arbitrales o administrativas que dispongan la cancelación de las anteriores inscripciones y la caducidad administrativa en los casos de ley. Como también, los testamentos abiertos y cerrados, su revocatoria o reforma.

2.3 Oficinas de registro de instrumentos Públicos en Colombia

2.3.1 Estructura

Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos son una dependencia de la Superintendencia de Notariado y Registro, a través de la cual se lleva a cabo la función de prestar el servicio público registral conforme a lo establecido en el Decreto 2723 de 2014. La superintendencia es la encargada de ejercer la vigilancia y control sobre los procesos que realiza y es la encargada de realizar las modificaciones estructurales que considere necesario.

El artículo 12 del Decreto 2723 de 2014, señala la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro de la siguiente manera:

1. Consejo Directivo de la Superintendencia
2. Despacho del Superintendente
 - 2.1 Oficina Asesora Jurídica
 - 2.2 Oficina Asesora Planeación
 - 2.3 Oficina Control Interno
 - 2.4 Oficina de Tecnologías de la Información
 - 2.5 Oficina Control Disciplinario Interno
 - 2.6 Oficina de Atención Ciudadano
 - 2.7 Dirección Técnica de Registro
 - 2.7.1 Subdirección Apoyo Jurídico Registral
 - 2.7.2 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
3. Superintendencia Delegada para el Registro
4. Superintendencia Delegada para el Notariado
 - 4.1 Dirección de Administración Notarial
 - 4.2 Dirección de Vigilancia y Control Notarial
5. Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras
6. Secretaría General
 - 6.1 Dirección Talento Humano
 - 6.2 Dirección de Contratación
 - 6.3 Dirección Administrativa y Financiera

7. Direcciones Regionales
8. Órganos de Asesoría y Coordinación.
- 8.1 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Por otra parte, el artículo 22 *Ibídem* señala entre las funciones generales de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos implementar las políticas, estrategias, planes y programas en relación con la prestación del servicio público registral; atender peticiones, quejas y reclamos en relación con el servicio que se ofrece, entre otras.

2.3.2 Trámites

El archivo registral se constituye con la matrícula inmobiliaria, los radicadores de documentos y certificados, los índices de inmuebles y propietarios, el archivo de documentos antecedentes, el libro de testamentos y el libro de actas de visita. (Art. 7. Estatuto Registral)

El folio de matrícula es aquel que está destinado a la inscripción de actos, contratos y providencias relacionados con un bien raíz, el cual se distingue con un código asignado al interior de cada oficina, compuesto por cifras distintivas de acuerdo a la oficina de registro, el departamento, municipio, corregimiento o vereda de su ubicación. El proceso de registro de un título o documento está compuesto por diferentes etapas: radicación, calificación, la inscripción y la constancia de haberse ejecutado esta.

De otro lado, cada oficina de registro lleva un radicador para la anotación sucesiva de los documentos allegados a la entidad y la solicitud de certificados de libertad y tradición, estos se encuentran de forma separada en medios sistematizados. De igual forma, los índices son aquellos que se conforman con la información sobre los inmuebles matriculados y los titulares del derecho inscrito, estos también se llevan de forma sistematizada.

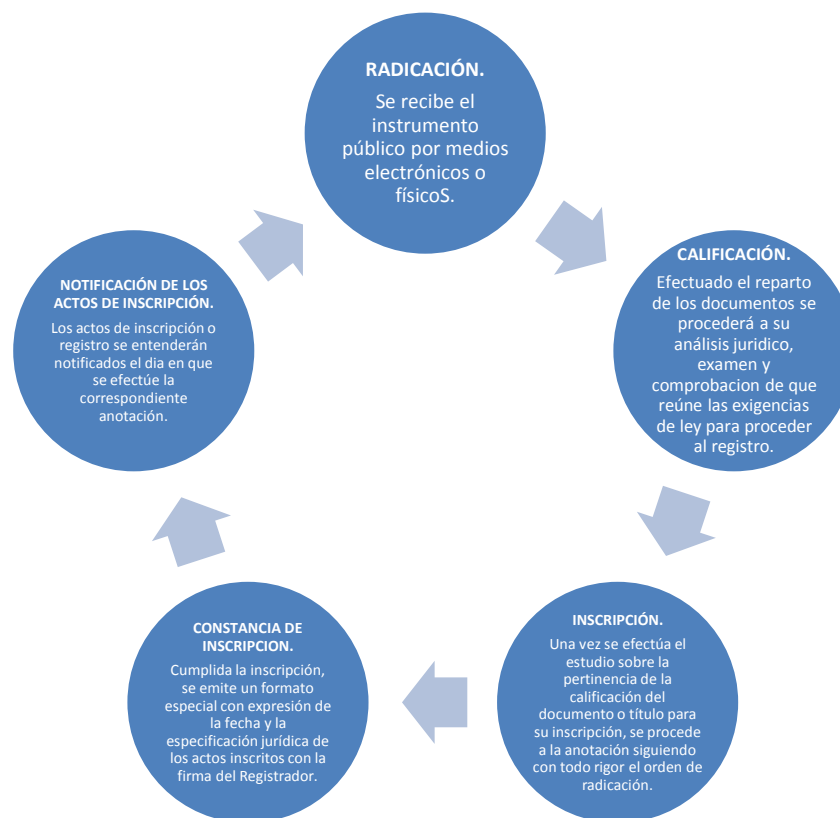


Gráfico 1. Representación proceso de Registro.

2.3.2.1 Registro de instrumentos públicos

Como se expuso anteriormente, el registro de instrumentos públicos en Colombia inició en el año 1970 con un libro donde se anotaban los actos sujetos a registro. La ley 40 de 1932 trajo consigo un conjunto de reformas al registro y matrícula de la propiedad. En su artículo 12 señaló que cada libro principal de registro contenía dos libros índices, uno de ellos correspondía al orden alfabético de causantes, tridentes, deudores, poderdantes etc., y el otro al orden de causahabientes, acreedores, apoderados, etc.

Dicho folio de matrícula, estaba organizado por columnas, unas correspondían al libro índice, y en las otras se indicaban los actos o contratos, la situación precisa del inmueble, el libro tomo, página, fecha y número de las inscripciones, anotaciones y observaciones. (Artículo 14

Ibídem). Cabe anotar que este folio era físico, por tanto requería que las inscripciones de los actos o contratos referentes a los inmuebles se copiarán íntegra y textualmente, señalando las alineaciones, cabida, ubicación precisa, nombre de las fincas y nombre de las partes intervinientes en el acto, tal como lo indicaba el artículo 21 Ibídem:

El libro de matrículas será de gran formato, cada doble página, como la de un libro mayor, se destinará a una finca, sin perjuicio de pasar a otro folio cuando el anterior sea llenado, el encabezamiento de la matrícula principiará con el nombre de la finca, si es rural, o el nombre o número (lo mismo que los de las calles o carrera), si es urbana, indicando en este caso si se trata de lote, solar, casa, etc. El encabezamiento de que se trata deberá enlazar las dos páginas destinadas al inmueble.

Debajo del encabezamiento, la doble página se dividirá en seis columnas, destinadas a los objetivos siguientes.

En la primera columna se hará una determinación de la finca de un modo tan completo y claro como sea posible. Con la situación, linderos, cabida y demás datos que haya posibilidad de obtener, como clase del inmueble, mejoras que tenga, aguas, climas, productos, topografía, avalúo catastral, etc. Para que estos datos puedan sentarse en la matrícula es indispensable que al Registrador se le presenten por el interesado o dueño de la finca que va a matricularse, las comprobaciones que permitan asegurar y garantizar la verdad de los datos que han de consignarse en ella. De lo contrario, no se asentarán en el libro de datos de esa clase.

En la misma columna y enseguida la determinación expresada, se irán haciendo en apartes separados las referencias a variación y aclaración de linderos, agregaciones o segregaciones, cambios en el avalúo catastral, aumentos por nuevas mejoras, etc., que vayan ocurriendo con posterioridad a la apertura de la matrícula.

En la segunda columna se hará en párrafos separados una reseña cronológica de la tradición o historia del dominio, en forma análoga a la acostumbrada en los certificados de tradición, principiando cada párrafo con el año, mes y día de la respectiva inscripción, libro, tomo, página y número de la misma, con indicación, en seguida, del título, fecha de su otorgamiento, Notaría, Juzgado, etc., de procedencia, y extendiendo tal reseña a los últimos treinta años, si fuere posible, en forma que dicha reseña concluya, al quedar sentada la matrícula, con el nombre del dueño actual.

Para extender la reseña de que se trata, el Registrador podrá utilizar los datos de los libros y certificados de su oficina, los certificados procedentes de otras oficinas de registro del inmueble correspondan total o parcialmente en años anteriores, y los actos o títulos que con su correspondiente nota de inscripción le presente el interesado.

En la tercera columna se harán las anotaciones relativas a servidumbres y demás limitaciones de dominio.

En la cuarta columna se mencionarán los registros y cancelaciones de hipotecas y demás gravámenes

En la quinta columna se dará cuenta de los registros y cancelaciones de demandas y embargos.

La sexta columna se destinará para las demás referencias, como arrendamientos por escritura pública, y observaciones varias que se consideren necesarias, útiles o convenientes.

Parágrafo: En el momento de sentar la matrícula se omitirán los embargos, demandas, arrendamientos, hipotecas y demás gravámenes ya cancelados.

Ahora bien, a través del Decreto Ley 1250 de 1970, se expidió el Estatuto Registral de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. En su artículo 66 expresó que:

El Gobierno nacional, por medio de la Superintendencia de Notariado y Registro, proveerá a la paulatina mecanización del registro y al empleo de las técnicas y procedimientos más modernos, para la plena automatización del servicio, la conjunción del registro y el catastro, catastro físico, económico, fiscal y jurídico, y el envío de los datos necesarios a archivo central o servicio nacional de información.

Seguidamente, se implementó el folio de matrícula inmobiliaria manual, el cual era una cartulina en el que se registraba mecanográficamente la información de los inmuebles. Con motivo de esto, se comienza a utilizar la denominación de antiguo sistema para hacer referencia a las matrículas que estaban contenidas en tomos y libros antes de 1970. Posterior a ello, para el año 1991 países como México y Argentina ya habían sistematizando el folio de matrícula. En el VI Encuentro Latinoamericano de Consulta Registral Chile de 1991 trataron el tema referente a los métodos para la transformación técnica de los registros. En las memorias de dicho Congreso, delegados de México expusieron lo siguiente:

Las soluciones que ofrece la cibernética a la organización registral contemporánea, permiten atender sus requerimientos en materia de: planeación, codificación, inscripción, evaluación, administración, información y control registral. De igual manera, esto posibilita tener mejores resultados materiales, financieros y tecnológicos.

Es inexplicable que aún prevalezcan múltiples registros públicos, de operación manual y tradicionalista, cuando pueden lograr sustanciales ventajas técnicas y administrativas con una creciente computarización. (pág. 36)

Es así como en el año 1992 se inicia la sistematización de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en Colombia, a través del folio magnético con el objetivo de agilizar el proceso de registro. Para el año 2004, se desarrolló el Sistema de Información Registral - SIR, el cual consolida en una sola base de datos la información registral de 118 Oficinas de Registro en Colombia, sin embargo por sus características, solo ha permitido la integración de Oficinas que administran un número menor a 380.000 folios de matrícula.

2.3.2.2 Expedición de certificados

Conforme a lo dispuesto en el Art. 67 del Estatuto Registral, las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos son las encargadas de expedir certificados sobre la situación jurídica de los bienes inmuebles sometidos a registro. Éste se compone de las inscripciones contenidas en el folio de matrícula inmobiliario, el número de fecha y hora de su radicación, y es firmado por el registrador o su delegado, en forma manual, mecánica o cualquier otro medio electrónico al que se le haya reconocido validez.

Anteriormente, la expedición de los certificados de libertad y tradición solo era posible de forma presencial en las Oficinas de Registro de cada ciudad o municipio donde se encontraba el bien inmueble a consultar. En la actualidad, el trámite para expedir este certificado se ha facilitado de manera que los usuarios puedan acceder desde cualquier parte del país a la información.

Para solicitarlo, el usuario debe señalar el número de matrícula inmobiliaria o los datos de registro del predio. En caso tal de no tener dichos datos, el usuario puede realizar una consulta paga a través de la página y obtendrá el número de matrícula inmobiliaria. Los usuarios pueden obtener el certificado de libertad y tradición de diferentes formas: en las Oficinas de Registro de

cada ciudad, en los kioscos de pago de las oficinas, vía internet, y en el caso de Bogotá en los Supercades.

El kiosco de pago es una herramienta que se implementó desde el año 2014. Se trata de un terminal interactivo el cual está configurado con la información de los folios de matrícula. El objetivo principal de esta herramienta es ofrecer al ciudadano nuevas alternativas para satisfacer el servicio y descongestionar el recaudo en efectivo por venta de certificados. (Superintendencia Notariado y Registro, 2014). Para utilizarlo, el usuario ingresa el número de matrícula inmobiliaria del cual quiere recibir el certificado, una vez verificada la información, procede a ingresar el dinero correspondiente al valor del certificado, y la máquina lo imprime inmediatamente, éste tiene validez para todos los efectos. En este punto, es importante resaltar que las Oficinas de Registro cuentan con personal capacitado para dirigir a los usuarios durante este proceso.

Otra de las formas para solicitar el certificado es a través de la página de la Superintendencia de Notariado y Registro (www.supernotariado.gov.co), allí se selecciona la opción Certificados de libertad y tradición. El usuario deberá registrarse para realizar el trámite. Para el pago del certificado tiene dos opciones, vía PSE que es online y vía baloto o efecty. Es de resaltar la cuenta para realizar los trámites de solicitud de certificados o consultas de índice de propietarios, le permite realizar recargas para que el usuario efectúe los pagos de una forma más práctica.

Una vez se ingresa en la cuenta personal, selecciona la opción certificados de libertad y tradición, allí le aparecerán dos barras, en la primera debe seleccionar la ciudad donde se encuentra el inmueble o lote a certificar, y en la segunda deberá indicar el número de matrícula inmobiliaria. Una vez diligenciada esa información, le aparecerá la dirección y los datos de la consulta, si la información es correcta se agrega al carrito de compras y posterior a ello el usuario

podrá elegir si desea pagar vía PSE o que le descuenten de la cuenta que previamente recargó. Seguidamente, una vez realizado el pago se genera el certificado permitiendo que sea guardado o se imprima, así mismo, el certificado es enviado al correo electrónico del usuario.

De otro lado, en la ciudad de Bogotá adicional a las anteriores formas de solicitar el certificado, cuenta con la asistencia en los Supercades, los cuales son Centros de Atención Distrital Especializada. En estas oficinas, personal capacitado guía al usuario para obtener el certificado de libertad y tradición. El usuario proporciona los datos de la matrícula inmobiliaria, si los desconoce, podrá efectuar una consulta. Posterior a ello, verificada la información, se efectúa el pago y se procede a imprimir el certificado de libertad y tradición.

Por otra parte, la ORIP también expide certificados especiales a solicitud de los interesados, para ser aportados a procesos de prescripción adquisitiva del dominio, clarificación de títulos u otros similares, como también los de ampliación de la historia registral por un período superior a los 20 años.

2.3.2.3 PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias

Elevar peticiones ante las autoridades es un derecho fundamental consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015. Para presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias la Superintendencia de Notariado y Registro ha dispuesto de una plataforma en su página web en la que los usuarios, una vez registrados en el sistema, radican la petición con sus soportes. Las peticiones que van dirigidas a alguna de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos son direccionadas a cada una para que sea resuelta dentro de los términos establecidos por la ley. Así mismo, las peticiones que son radicadas en cada una de las ORIP, se les asigna un número consecutivo y se abre una carpeta para resolverlas.

Adicional a ello, en la actualidad se inició con la implementación del programa Certicámara, el cual reviste de autenticidad la firma digital del registrador para las contestaciones

virtuales de las peticiones La Superintendencia ha realizado capacitaciones a los funcionarios para su correcto manejo y utilización. Una vez se resuelven las peticiones, se procede a notificar al interesado de manera personal, para lo cual se emite una citación para que el peticionario se acerque a la Oficina; de forma electrónica, en caso de que el peticionario haya autorizado dicho medio; si no es posible contactar al usuario, se remitirá un aviso a la dirección aportada en la que se le dará la respuesta y se le informará los recursos que proceden contra esa lo manifestado, además dicho aviso será publicado en la cartelera de la Oficina.

3. Sistematización del servicio público registral inmobiliario en Colombia

A través de la historia, el mundo ha podido observar diferentes avances científicos y tecnológicos los cuales han beneficiado considerablemente a la sociedad, no solo en campos como la medicina o el medio ambiente, sino también la forma como se comunican unos a otros y cómo se transmite, difunde y guarda la información, entre otros. Como ya se expuso anteriormente, las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos prestan el servicio público registral inmobiliario para garantizar unificación, veracidad y seguridad jurídica de la información.

3.1 Procesos sistematizados

Con el paso del tiempo, implementar las TIC en las ORIP ha sido una tarea ardua y constante que ha permitido agilizar la prestación del servicio. Sin embargo, no se trata de permear toda una institución de tecnología y software para el manejo de la información y desarrollo de procesos, sino también capacitar el talento humano para garantizar la correcta ejecución y funcionamiento. Es así como, la Superintendencia de Notariado y Registro (2004) expresó que para aumentar la productividad se requiere de un recurso humano competente y comprometido con un mejor servicio. Resaltando que la modernización del Estado se debe comprender como una forma de estimular la habilidad para generar, adquirir, interpretar y usar la información por parte de los ciudadanos.

La modernización del servicio público registral se ha efectuado con el fin de alcanzar los objetivos corporativos encaminados a mejorar el servicio a los usuarios. La sistematización de diferentes servicios se ha realizado en razón de la falta de cobertura en diferentes ciudades, los

largos e ineficientes trámites, los cuales ocasionaban inconformidades entre los usuarios. Tal como lo manifestó la Supernotariado (2004):

Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos al ser garantes de la seguridad jurídica contenida en los folios de matrícula y de ella depender la calidad del servicio, se hace imprescindible actualizar y modernizar los sistemas y la administración del registro público, aprovechando las bondades de la red global para crear y acceder a robustas bases de datos, información y servicios en línea, mediante la tecnología web.

De acuerdo al Capítulo VII del Estatuto Registral los servicios electrónicos dispuestos para los trámites de registro son un derecho de los ciudadanos y se constituyen en un canal alternativo a los esquemas presenciales en operación. Las entidades tienen la obligación de establecer mecanismos virtuales de información, asistencia, asesoría, radicación de expedientes y seguimiento al trámite que complementen los servicios presenciales. Además, no solo se trata de simplificar el trámite, sino de mejorar la relación del ciudadano con el registro inmobiliario a través de la remisión de expedientes electrónicos, realización de pagos virtuales e integrales de todo el proceso, la accesibilidad a la información del trámite, el cumplimiento de formalidades de presentación personal a través de medios virtuales, la diversificación de canales de atención y prestación del servicio, entre otros.

Como se señaló en capítulos anteriores, la Superintendencia de Notariado y Registro ha trabajado para sistematizar el servicio público registral a través de la implementación de las TIC en diferentes procesos de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

En primer lugar, el Sistema de Información Registral - SIR fue creado para brindar seguridad jurídica, eficiencia operativa y administrativa para la prestación del servicio público registral y notarial. Además de ofrecer confiabilidad en beneficio de la protección de la propiedad inmobiliaria en Colombia en tiempo real. Para apoyar los requerimientos técnicos de funcionamiento de la plataforma del SIR se brinda capacitación y acompañamiento a los registradores, y funcionarios nuevos que lo operan. (Supernotariado, 2016)

En segundo lugar, la Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con la Ventanilla Única de Registro – VUR, la cual se encuentra en las Notarías y se implementó por el Gobierno Nacional y es liderada por la Superintendencia, con el fin de facilitar el proceso de registro de inmueble, simplificando los trámites asociados al proceso y prestando un mejor servicio. A través de él los usuarios pueden consultar el círculo registral al cual pertenece el inmueble; identificar los datos jurídicos y físicos del inmueble, liquidar derechos de registro, entre otros.

Cabe resaltar, que esta plataforma no solo es utilizada por las notarías, sino también por otras entidades en virtud del Art. 15 del Decreto 019 de 2012. De acuerdo a la Superintendencia, para junio de 2016 la información registral se encontraba disponible para 1316 entidades así:



Gráfico. 2 Entidades con acceso a la información registral.
Tomado de vur.gov.co

De acuerdo al Informe de Gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro, esta plataforma cuenta con 4136 usuarios y en el año 2016 registró un total de 10.008.428 de consultas, las cuales corresponden a índice propietarios, datos básicos y consultas de estado jurídico, cuenta predial, certificado catastral, estado de trámite, entre otros.

En tercer lugar, el sistema de gestión documental implementado en las ORIP desde el año 2009 ha permitido que el manejo de los documentos y la información se maneje a través del programa IRIS DOCUMENTAL ASD VERSIÓN SNR, el cual tiene como propósito administrar y optimizar los archivos físicos a través de un proceso de digitalización que garantice el control de los documentos en las diferentes etapas de los procesos misional y área de archivo y correspondencia. Dicho programa está en funcionamiento en las ORIP de las ciudades principales, se espera que en las seccionales también sea utilizada. Para el año 2015, se realizaron capacitaciones en todas las dependencias para exigir el uso aplicativo de este programa. Su funcionamiento consta de varias etapas:

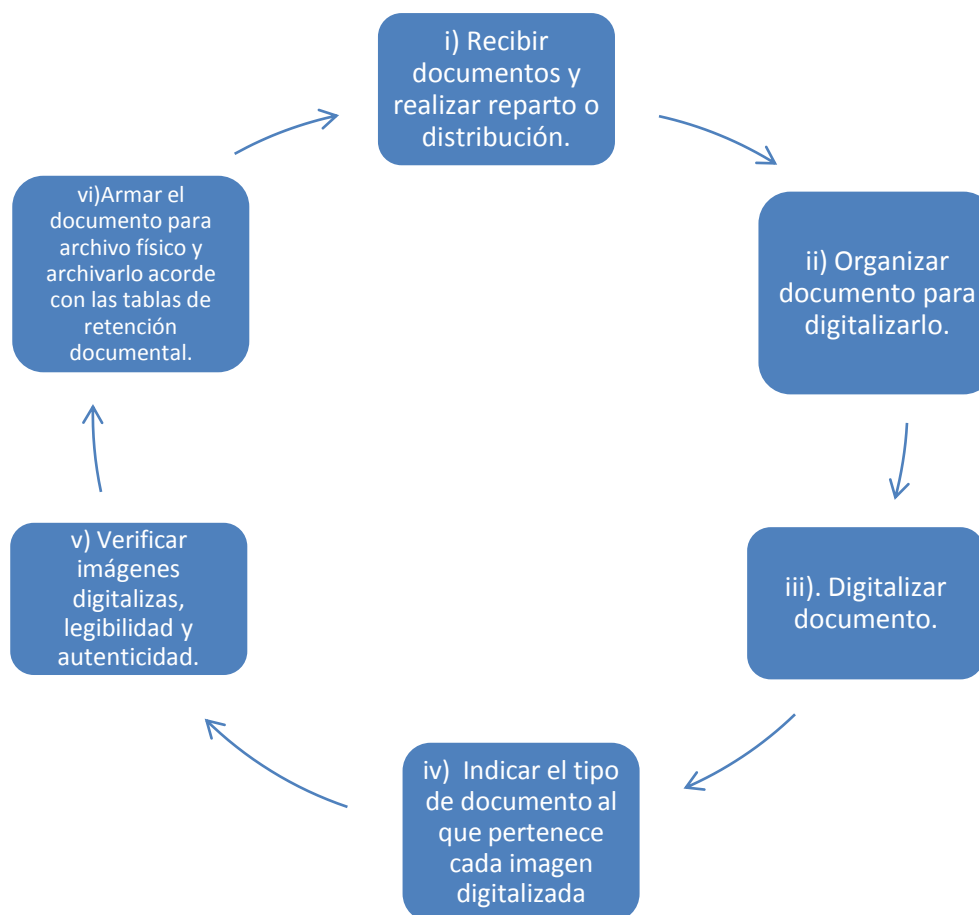


Gráfico 3. Etapas de funcionamiento del Sistema de Gestión Documental

De otro lado, se tiene la Unidad de Registro Móvil, la cual es una herramienta para lograr mayor cobertura en la prestación del servicio registral y adelantar jornadas especiales de registro de instrumentos públicos, brindando prioridad a la población desplazada y del campo. Se trata de jornadas especiales en las que se brinda asesoría jurídica gratuita en tema de saneamiento y formalización de propiedad.

Para la Superintendencia esta política permite llegar a todos los rincones del país y legalizar más predios rurales y urbanos, participando de forma protagónica en la recuperación de tierras para la recuperación de víctimas de la violencia; y las tierras del Estado como parques naturales y baldíos.

Conforme al Art. 43 del Estatuto Registral, los funcionarios de la Superintendencia de Notariado y Registro están facultados para recibir y radicar los títulos o documentos sujetos a registro, para posteriormente, remitirlos ante el Registrador al que corresponda el inmueble y culmine el proceso de registro. Además, en estas unidades se puede solicitar certificados de libertad y tradición de las Oficinas. Para el año 2016, se realizaron 140 jornadas de asesoría en todo el territorio nacional (Supernotariado, 2016)

Cabe resaltar que la Superintendencia realiza constantes evaluaciones a los sistemas para verificar su funcionamiento, además de contar con una dependencia encargada de atender los requerimientos técnicos de los funcionarios. Para el año 2016, se optimizaron los procesos denominados folio y SIR para que la generación de alertas no sufriera represamiento.

De otro lado, se tiene que a través de la Circular N° 0631 del 10 de marzo de 2016 se informó a los funcionarios que debían registrar y actualizar la información en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, respecto de la hoja de vida y declaración de

bienes, con el fin de verificar la información correspondiente a su formación profesional y experiencia laboral.

Como se expuso anteriormente, innovar no solo requiere de la implementación de programas o utilización de equipos de última tecnología, sino también de personal capacitado para darle el uso que corresponde. Para ello, la Superintendencia formuló el Plan Institucional de Capacitación – PIC 2016-2018, el cual permitió que se fortaleciera el clima organizacional, el trabajo en equipo, liderazgo y comunicación, generando mayor compromiso en las labores y sentido de pertenencia con la entidad por parte de los funcionarios. De acuerdo con el Informe de Gestión del año 2016 se realizaron 2.797 procesos de formación y se realizó una evaluación al desempeño laboral.

Talleres Registrales	Talleres Registrales Zona Central, Andina, Orinoquía. Taller Registral Zona Pacífica. Taller Registral Zona Caribe.
Diplomados Universidad Nacional a Distancia	Curso en Contratación, Planeación y Gestión del Desarrollo – UNAD 144 horas Curso en Organizaciones, Gerencia e Innovación en Gestión Pública. Curso en Economía, Presupuesto Pública y Hacienda Pública – UNAD Curso de Estructura del Estado y Gobernanza de las Políticas Públicas – UNAD Curso de Ética, Gestión Humana y Calidad en la Gestión Pública – UNAD Curso en Instrumentos Públicos – UNAD Curso en Tierras – UNAD
Gestión Documental	Cero papel, gestión documental y archivo Taller en archivo y tablas de retención documental.
Trabajo en equipo, clima organizacional y administración	Gerencia y Coaching Gerencial Gerencia administrativa y laboral. Habilidades y herramientas para la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Taller de comunicación y trabajo en equipo.
Atención al ciudadano	Protocolos en atención al ciudadano. Certicámaras
Control Interno	Auditoría Interna Rol de las oficinas de Control Interno Riesgos

Contratación	Manual de Contratación.
Ofimáticos y redes sociales	Capacitación One Drive Conecte a su empresa con el mundo a través de las redes sociales – Cámara de Comercio. Capacitación Prezi.
Tierras	Baldíos, régimen parcelario, subsidio integral de tierras.
Actualización en Gestión Pública	Fundamentos de Estado y Gobierno, ramas del poder público, órganos de control y ordenamiento territorial.
Redacción jurídica	Taller de redacción jurídica.
Inducción	Inducción
Reinducción	Reinducción

Tabla 1. Temas de talleres y cursos
Tomado del Informe de Gestión Supernotariado - 2016

3.2 Cobertura, acceso a la información y atención al ciudadano

En materia de cobertura, en la actualidad se cuentan con 35 ORIP principales y 158 seccionales las cuales laboran de acuerdo a los círculos registrales establecidos por la Superintendencia de Notariado y Registro, cada una de ellas tiene un código asignado para realizar el proceso de registro de instrumentos públicos.

Respecto del acceso a la información, a través de los diferentes convenios establecidos con entidades públicas se ha podido ampliar el acceso a la información registral. De esta manera, de acuerdo con el informe de gestión de la Supernotariado del 2016, dicha información se encuentra disponible en 1.360 entidades, discriminadas así: 897 Notarías, 115 Consulados, 279 entidades y 69 ORIP. Además, a través de las consultas de índice de propietarios vía online, los usuarios pueden tener conocimiento sobre las propiedades que poseen y su respectiva matrícula inmobiliaria; y por medio de la implementación del certificado en línea, desde cualquier parte del país puede solicitar el certificado de libertad y tradición y conocer la situación jurídica del inmueble.

En atención al ciudadano, a través de la plataforma virtual de la Superintendencia de Notariado y registro para recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias los usuarios

pueden elevar sus requerimientos de una forma más práctica, evitar filas, ahorrar papel y hacer seguimiento al estado de los mismos. Así lo expresó la Supernotariado en el Informe de Gestión de 2016 en donde expuso que a través del Convenio de Cooperación Técnica con Certicámara, se encontraba ejecutando el proyecto de implantación de una sede electrónica de PQRSD, con el objetivo de centralizar y acercar al ciudadano de manera virtual al momento de presentar un requerimiento desde cualquier punto del territorio nacional, evitando que el usuario se desplazara hasta las ORIP, y que desde la comodidad de su casa pudiera presentarla y lograr su número de radicado para efectuar el seguimiento del estado de la misma.

Aunado a lo anterior, con el fin de cumplir con la legislación colombiana en materia de gobierno electrónico, iniciaron con la implementación del servicio de firma digital para la respuesta a los ciudadanos y otras entidades. Contando con el servicio de notificación certificada, la cual tiene la misma validez jurídica y probatoria que un envío certificado físico.

La Supernotariado no sólo ha trabajado para mejorar la atención al ciudadano, también ha participado en diferentes eventos organizados por entidades del Estado para llevar asesoría jurídica sobre los trámites a diferentes partes del país. Durante el 2016 participó en seis Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano.

Ciudad	Fecha
Quibdó, Chocó	30 de abril
Villa del Rosario, Norte de Santander	9 de julio
Florencia, Caquetá	20 de agosto
Puerto Asís, Putumayo	3 de septiembre
Santander de Quilichao, Cauca	8 de octubre
Sincé, Sucre	26 de noviembre

Tabla 2. Participación de la Supernotariado en las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano

Tomado del Informe de Gestión Supernotariado - 2016

En las precitadas jornadas, la Supernotariado prestó servicios sobre trámites para legalización de predios con pólizas, con posesiones, ocupación de baldíos, predios urbanos de propiedad del municipio, sin antecedentes registrales; expedición de certificados de libertad y tradición; registro de escrituras, entre otros.

De acuerdo al Departamento Nacional de Planeación las Ferias Nacionales de Atención al ciudadano es un espacio que permite a las Entidades Públicas de orden nacional vinculadas al Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano y entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el objetivo de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas para lograr abrir un espacio de participación e integración ciudadana.

Conclusiones

La labor de la Superintendencia de Notariado y Registro ha estado encaminada a mejorar constantemente la calidad de los servicios que ofrece. Debido a la necesidad de llegar a más lugares dentro del territorio nacional, desde la creación de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos se crearon círculos registrales, los cuales permitieron que las personas tuvieran más cerca el acceso al trámite de registro de instrumentos públicos. Sistematizar el servicio público registral ha requerido de diferentes convenios con entidades prestadoras del servicio de internet para poder ejecutar la plataforma en línea y garantizar que la información sobre la situación jurídica de los inmuebles se encuentre al día con lo que se registra y consulta.

De otro lado, a través de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, el proceso de registro de instrumentos públicos no solo se agilizó, sino que permite unificar la información que se lleva de manera que al consultarse una matrícula inmobiliaria se obtenga información al día. Además, por medio de la plataforma virtual en la página web de la Superintendencia los usuarios desde cualquier parte del país pueden consultar el índice de propietarios de un inmueble y expedir certificados de libertad y tradición, lo cual evita que las personas deban desplazarse a las ORIP de cada círculo registral y de una forma más práctica y rápida accedan a la información. Así mismo, permitir diferentes formas de pago para realizar estos trámites ha generado que las personas al realizarlos se sientan más seguras, y eviten ser estafadas por terceros malintencionados.

Aunado a ello, la sistematización del servicio público registral inmobiliario no solo ha beneficiado a las personas que utilizan dicho servicio, sino que también, se han descongestionado las ORIP debido a que ya no se hacen las filas interminables de personas esperando por una consulta y certificado.

Como se expuso durante el desarrollo de esta monografía, innovar en la gestión pública no solo requiere de la implementación de software, equipos de última tecnología o sistematización de los procesos, es vital que las entidades capaciten a sus funcionarios para que puedan ejecutar en debida forma determinados programas. La Supernotariado a través del Plan Institucional de Capacitación ofrece a sus funcionarios cursos, diplomados, talleres, pregrados, posgrados presenciales y virtuales, lo que resulta importante para mantenerlos actualizados y puedan desarrollar sus labores correctamente.

En materia de cobertura, acceso a la información y atención al ciudadano, la Supernotariado por medio de diferentes programas, jornadas o participación en ferias nacionales, ha garantizado prestar un servicio público registral inmobiliario de calidad, orientando a los usuarios en cuanto a los trámites de registro de instrumentos públicos, brindando asesorías jurídicas gratuitas y publicando cómo se deben utilizar los servicios de registro en la página web.

Respecto del trámite de los requerimientos elevados por los usuarios (PQRSD) la plataforma implementada por la Supernotariado permite que una vez radicada la petición puedan hacerle seguimiento al estado en que se encuentra, el área designada para resolverla y una vez resuelta recibir vía electrónica o física la respuesta.

A manera de propuesta, la Supernotariado debe fortalecer su proveedor de internet para evitar que la plataforma del SIR, la expedición de los certificados de libertad y tradición dejen de funcionar, y así poder evitar que se genere incertidumbre en los usuarios. Además, debe procurar el correcto funcionamiento de la plataforma para contestar las PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias que eleven los ciudadanos, y garantizar que estos sean contestados dentro del término de ley.

Bibliografía

- Baelo, R & Canton (10 de noviembre de 2009) Las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*. Vol. 50 (7).
- Congreso de Colombia. (1 de agosto de 1983) Reglamentación de los Decretos Leyes 0960 y 2163 de 1970 y la Ley 29 de 1973 [Decreto 2148 de 1983]. DO: 36331.
- Congreso de Colombia. (1 de octubre de 2012) Estatuto de Registro de Instrumento de Instrumentos Públicos [Ley 1579 de 2012]. DO: 48570.
- Congreso de Colombia. (10 de enero de 2012) Se suprimen o reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública [Decreto 19 de 2012]. DO: 48308.
- Congreso de Colombia. (20 de junio de 1970) Estatuto del Notariado [Decreto 960 de 1970]. DO: 33118.
- Congreso de Colombia. (26 de mayo de 2015) Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [Decreto 1078 de 2015]. DO: 49523.
- Congreso de Colombia. (28 de noviembre de 1959) Dirección y ordenamiento racional al servicio público de notariado y registro [Decreto 3346 de 1959].
- Congreso de Colombia. (29 de diciembre de 1998) Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional [Ley 489 de 1998]. DO: 43464.
- Congreso de Colombia. (29 de diciembre de 2014) Modificación estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro [Decreto 2723 de 2014]. DO: 48103.
- Congreso de Colombia. (30 de junio de 2015) Regulación del Derecho Fundamental del Derecho de Petición [Ley 1755 de 2015]. DO: 49559.
- Congreso de Colombia. (30 de noviembre de 1932) Reformas civiles (registro y matrícula de la propiedad y nomenclatura urbana) [Ley 40 de 1932]. DO: 22153.
- Congreso de Colombia. (4 de septiembre de 1970) Estatuto del Registro de Instrumentos Públicos [Decreto 1250 de 1970]. DO: 33139.

Congreso de Colombia. (5 de diciembre de 1995) Se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública [Decreto 2150 de 1995]. DO: 42137.

Congreso de Colombia. (7 de marzo de 2016) Adición del Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública [Decreto 415 de 2016]. DO: 49808.

Gómez, D (2014) Una mirada a la innovación en la administración pública (Tesis de Especialización) Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral-IDEA, (2008) *Gestión Pública*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

Lorenzo, O (2012) Prácticas de mejora e innovación empresarial al servicio de la gestión pública. *Ekonomiaz*. Recuperado de http://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/coordinacion/es_gobernan/adjuntos/ekon_80.pdf

Moreno, R (1980) La administración pública federal en México. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Ortegón, J. *El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la operatividad de la administración pública de Bogotá D.C y su relación con el ciudadano en el sector de la educación*. Universidad Autónoma de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/17476/2/13110-36449-1-PB.pdf>

Pardo, L (12 de octubre de 2011) Aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración Pública. *Revista de Contabilidad y Dirección*. Vol. 13, p. 105-116.

Presidencia General de la República de Colombia. (28 de agosto de 2000) Gobierno en Línea [Directiva Presidencial N°02 del 2000]. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3646_documento.pdf

Ramírez, E, Arteaga, J, Conto, S, Mendoza, A, Bohórquez, A, Romero, B y Caicedo, E. (1995) Derecho Inmobiliario. Ediciones Rosaristas, Bogotá, Colombia.

Ruiz, L (2013) El Gobierno en Línea (Tesis de Maestría) Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

Superintendencia de Notariado y Registro (1992). Memorias del VI Encuentro Latinoamericano de Consulta Registral Chile de 1991. Santa Fe de Bogotá.

Superintendencia de Notariado y Registro (2003). La Modernización del Registro Público y su Integración con la Fe Notarial. Bogotá

Superintendencia de Notariado y Registro (2004). Las Nuevas Tecnologías y la Fe Pública Notarial. Santa Fe de Bogotá.

Superintendencia de Notariado y Registro (Noviembre 2011). Sistematización y modernización de los servicios de la Superintendencia de Notariado y Registro. Recuperado de: https://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/proyectosnr2012/proyectosinversion2012/doc_soporte__modern_2012%20actualizado%20para%20vf.pdf

Superintendencia de Notariado y Registro. (10 de marzo de 2016) Obligatoriedad de los servidores públicos a registrar y actualizar la información en el SIGEP [Circular N°0631 de 2016].

Superintendencia de Notariado y Registro. (2015) *Informe de Gestión Vigencia 2015*. Recuperado de https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page125.jspx?_adf.ctrl-state=c40k85qnk_4&_afLoop=3451040177338742&_afWindowMode=0&_afWindowId=wbnm7m32h_1#%40%3F_afWindowId%3Dwbnm7m32h_1%26_afLoop%3D3451040177338742%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dwbnm7m32h_65

Superintendencia de Notariado y Registro. (2016) *Informe de Gestión Vigencia 2016*. Recuperado de https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page125.jspx?_adf.ctrl-state=c40k85qnk_4&_afLoop=3451040177338742&_afWindowMode=0&_afWindowId=wbnm7m32h_1#%40%3F_afWindowId%3Dwbnm7m32h_1%26_afLoop%3D3451040177338742%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dwbnm7m32h_65

Superintendencia de Notariado y Registro. (2016) Plan Institucional de Capacitación 2016-2018. Recuperado de <https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/ShowProperty;jsessionid=7ArqXBMw1KIVn5rLlLoy28Nw1S1yJhGbpvbjZPcBRZa8Ber8rzF9!784264818?nodeId=%2F%2FSNRContent%2FWLSWCCPORTAL01127627%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased>

Zerillo, K. (2014) La innovación en la gestión pública. XXVII Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Concurso llevado a cabo en el *XIX Congreso Internacional sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública*. CENTRO Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Quito, Ecuador.