Superintendencia de
Notariado y Registro



Respuesta a preguntas
Rendición de Cuentas
2022 – 2026

Introducción

En el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Superintendencia de Notariado y Registro – SNR, se dispusieron diferentes mecanismos de participación ciudadana con el propósito de promover un diálogo abierto, transparente y directo entre la Entidad y la ciudadanía, así como facilitar el ejercicio del derecho de participación y el acceso a la información relacionada con la gestión institucional.

Como resultado de este ejercicio de participación, se recibieron preguntas, solicitudes y peticiones a través de los diferentes canales habilitados antes y durante el desarrollo de la audiencia. En atención a estos aportes ciudadanos, la Superintendencia de Notariado y Registro realizó el análisis y trámite correspondiente, teniendo en cuenta las competencias de las diferentes dependencias de la Entidad.

El presente documento tiene como propósito **compilar las preguntas formuladas por la ciudadanía en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y las respuestas emitidas por la Entidad**, diferenciando aquellas que fueron atendidas directamente durante el desarrollo de la audiencia de aquellas que, por requerir información adicional, análisis técnico o trámite ante las dependencias competentes, fueron objeto de respuesta posterior.

En este sentido, en el primer apartado se presentan las **preguntas que fueron formuladas y respondidas durante la audiencia**, conservando su contenido y las respuestas brindadas por los funcionarios responsables, como evidencia del ejercicio de diálogo directo desarrollado con los participantes. Estas respuestas estuvieron a cargo del Superintendente de Notariado y Registro y de las Delegadas de Tierras y de Notariado, de acuerdo con los asuntos de su competencia.

En un segundo apartado se incorporan las **preguntas recibidas previamente o durante la audiencia que requirieron respuesta posterior**, junto con las respuestas elaboradas por las dependencias competentes. Para estos casos, las inquietudes fueron radicadas a través del sistema de correspondencia institucional, con el fin de garantizar su trazabilidad, asignación, análisis y atención de conformidad con los procedimientos internos de la Entidad.

De esta manera, el documento constituye un instrumento de consulta que permite evidenciar la atención brindada a las inquietudes planteadas por la ciudadanía y fortalecer los principios de transparencia, participación, diálogo, acceso a la información y rendición de cuentas. Asimismo, permite dejar constancia de las actuaciones adelantadas por la Entidad frente a cada una de las preguntas y solicitudes recibidas, contribuyendo al seguimiento y a la mejora continua de los mecanismos de participación ciudadana de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Respuestas derivadas durante la audiencia o del formulario de consulta ciudadana:

No.	Pregunta	Medio de Recepción	Estado	Respuesta	Funcionario que respondió
1	¿Cómo han ayudado a las familias que todavía no cuentan con papeles de su predio?	Redes Sociales	Se respondió en la audiencia	Esa pregunta tiene una respuesta muy corta y es brindando seguridad jurídica. Pero ¿cómo podemos explicarlo mejor? pues diciendo que hemos brindado a las familias y hemos dado la posibilidad de convertir un terreno, una vivienda en un patrimonio seguro. Cuando una persona tiene sus documentos en regla, deja atrás la incertidumbre y gana oportunidades. Puede acceder a un crédito, puede heredar a sus hijos, puede proteger su vivienda de fraudes y construir un futuro con mayor tranquilidad. Ese ha sido nuestro compromiso, que la seguridad jurídica deje de ser un privilegio y se convierta en un derecho al alcance de todos los colombianos.	Delegada de Tierras
2	¿Qué cambios han notado los ciudadanos con la implementación de trámites digitales y la radicación electrónica.	Redes Sociales	Se respondió en la audiencia	En realidad los cambios en los ciudadanos es la comodidad y la racionalización del trámite. El ciudadano al no tener que desplazarse, está siendo beneficiado en muchos aspectos de su vida y adicionalmente se le está garantizando la seguridad jurídica. Entonces, cambios puntuales en racionalización de trámite y en el fortalecimiento de la seguridad jurídica.	Delegada Notariado
3	"A través de los diferentes medios de comunicación nos hemos enterado de los múltiples nombramientos de notarios interinos realizados en el último año. Incluso se escuchan voces en el sector que tachan estas designaciones de ilegales por presuntamente ignorar la carrera notarial. Ante esta situación, ¿podría la Superintendencia darnos una explicación clara y cuál es el fundamento legal que respalda la	Formulario Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada el 21 de julio	Se respondió en la audiencia	En realidad, estos nombramientos están respaldados en la competencia legal que establece la ley 588 de 2000 para que se hagan los nombramientos en la carrera notarial. En el artículo segundo se consagra que los notarios serán nombrados en propiedad mediante concurso de méritos. Ese es el principio rector de la carrera notarial. Pero a falta de lista de elegibles vigentes, deberá hacerse el nombramiento en interinidad. Y para explicarles cuál es, o sea, para despejar las dudas y dejar total claridad, es muy sencillo. Cuando se produce una vacante, se debe garantizar la continuidad del servicio y no se puede ni dejar a la persona hasta que exista el concurso, porque en estos casos recientes estamos hablando de edad de retiro forzoso, una causal de retiro del cargo de notario. Entonces, para proceder a garantizar la continuidad del servicio se hace un nombramiento en calidad de interinidad	Delegada Notariado

No.	Pregunta	Medio de Recepción	Estado	Respuesta	Funcionario que respondió
	validez de dichos nombramientos?			que establecerá su continuidad hasta tanto se lleve a cabo el concurso de méritos que permita garantizar que la vinculación en carrera se haga a través de este concurso de forma transparente. Es así que todos los nombramientos que se están realizando por el gobierno nacional y por los gobernadores y gobernadoras del país, porque no solamente es el gobierno nacional, sino que debo decirle que en la carrera notarial existen calidad de nominadores. Para la primera categoría existe el gobierno nacional y para la segunda y tercera los gobernadores y gobernadoras del país hacen los nombramientos. Entonces todos estos nombramientos son legales porque los ampara una norma que da la competencia y adicionalmente el trabajo que se hace en la superintendencia de notariado es garantizar la legalidad de los documentos que anteceden ese nombramiento, es decir, verificar de forma técnica que esos nuevos y nuevas notarias cumplan con los requisitos que establece la ley para el cargo de notario.	
4	De los proyectos que han puesto en marcha durante estos años, ¿cuáles consideran deberían seguirse manteniendo para mejorar la atención y los servicios a los ciudadanos?	Redes Sociales	Se respondió en la audiencia	La entidad tiene que decir o mejor el servicio registral tiene que seguir siendo un servicio público prestado por el Estado, esto hace la diferencia. Sin embargo, como ustedes se pudieron dar cuenta, los ingresos que se reciben por toda la actividad registral y notarial, pues fortalece todo ese sistema. Y hay que impulsarlo para que exista una modernización. Primero, una modernización, continuar con la modernización, es decir, con que exista interoperabilidad entre el catastro y el registro en que exista el registro electrónico que se mejore, que incluso sobre ese registro electrónico eh puede haber también una compensación al esfuerzo que hacen en las entidades, en las notarías, etcétera. Pero también se requiere continuar con la senda de la titulación de predios, de lograr que se baje esa tasa grande de predios sin legalizar en Colombia. Yo diría que está ahí. Entonces, modernizar la entidad, por un lado, modernizar los servicios, que esos servicios continúan siendo prestados por el Estado y que se continúe con la senda de reconocer el derecho a la propiedad a muchas familias que en Colombia no han accedido a la legalización de sus predios.	Superintendente de Notariado y Registro

Superintendencia de Notariado y Registro

SDC-400
SNR2026EE-257088-1

Bogotá, D.C., 24 de agosto de 2026

Señora
SANDRA PATRICIA RUIZ MORENO
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)Calle 26 No. 13 - 49. Interior 201
Correo electrónico: sandra.ruiz@supernotariado.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: respuesta a petición radicado SNR2026ER-216925-2, SNR2026ER-216871-2, SNR2026ER-216865-2, SNR2026ER-216833-2 y SNR2026ER-216937-2 del 31/07/2026.

Respetada Doctora, cordial saludo.

De conformidad con el Decreto Ley 2723 de 2014, modificado por el Decreto Ley 1554 de 2022, la Superintendencia de Notariado y Registro tiene como función garantizar la seguridad jurídica de la propiedad inmueble y la fe pública, mediante la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos notarial y registral.

La Corte Constitucional mediante Sentencia C-340 de 2025, señala que la Reforma Agraria es un conjunto de políticas y mecanismos estatales orientados a transformar la estructura de la propiedad y tenencia de la tierra rural, promoviendo el acceso progresivo a la tierra de los trabajadores agrarios, la democratización y redistribución de la propiedad rural, la superación de su concentración inequitativa y el cumplimiento de la función social y ecológica de la propiedad.

Ahora bien, corresponde precisar que la Agencia Nacional de Tierras, creada mediante el Decreto 2363 de 2015, es la máxima autoridad de tierras de la Nación, entidad competente para ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural y adelantar, dentro del marco legal correspondiente, los procedimientos relacionados con el acceso, adquisición, adjudicación, formalización, administración y disposición de tierras rurales de la Nación.

En particular, el numeral 5 del artículo 4° del Decreto 2363 de 2015, dispone como función de la Agencia adelantar ante la Superintendencia de Notariado y Registro, la inscripción de los títulos que se obtengan como resultado de los procesos de ordenamiento social de propiedad rural a cargo de la Agencia para garantizar que el beneficiario obtenga el respectivo certificado de libertad y tradición.

En consecuencia, la Superintendencia de Notariado y Registro, si bien no es la entidad encargada de ejecutar la política de Reforma Agraria ni de adelantar los procedimientos de acceso y formalización de tierras, cumple un papel fundamental en su materialización, particularmente en lo relacionado con la seguridad jurídica, la publicidad y la oponibilidad de los derechos sobre la propiedad rural. En desarrollo de sus competencias, contribuye a la política mediante las siguientes acciones:

a. Seguimiento a la inscripción de los instrumentos públicos

Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos califican e inscriben los actos administrativos y demás títulos mediante los cuales se reconoce, adjudica, formaliza o adquiere la propiedad rural, incorporándolos a la tradición del respectivo folio de matrícula inmobiliaria. A su vez, la Superintendencia de Notariado y Registro realiza el seguimiento correspondiente, con el propósito de propender por la correcta y oportuna inscripción de los títulos y el cumplimiento de los términos legales.

b. Estudios jurídico registrales de los predios

Realiza estudio de títulos sobre los folios de matrícula inmobiliaria, contrastándolo con los antecedentes registrales y concluyendo la presunción de la naturaleza jurídica de los predios. En particular, la Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras identifica registralmente predios con presunción de baldíos, suministrando insumos a la Agencia Nacional de Tierras para consolidar el inventario de bienes baldíos.

c. Suministro de documentos y antecedentes

Los instrumentos públicos sometidos a registro constituyen insumos fundamentales para que la Agencia Nacional de Tierras adelante los procesos de ordenamiento social de la propiedad rural**.** En este sentido, la información y documentación registral son suministradas a la máxima autoridad de tierras cuando son requeridas, en el marco de las competencias de cada entidad.

d. Apoyo en la calificación de los documentos

Cuando los documentos que se someten a registro supera la capacidad operativa de la respectivo Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, desde el nivel central de la Superintendencia de Notariado y Registro se presta apoyo en la calificación de los documentos.

e. Orientación a las ORIP

La Superintendencia de Notariado y Registro orienta y capacita a las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos en las materias relacionadas con tierras, con el propósito de fortalecer sus competencias y garantizar la adecuada prestación del servicio registral en los asuntos de su competencia.

f. Exenciones de tarifas – Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

Las exenciones de derechos notariales facilitan el acceso a los trámites de formalización y saneamiento de la propiedad rural para los sujetos beneficiarios de la política de tierras. En consecuencia, se suministra los insumos necesarios al Ministerio de Justicia y del Derecho, con la finalidad de proferir el respectivo Decreto para las exenciones de derechos notariales sobre temas competencia de tierras.

En los anteriores términos se da respuesta a la solicitud de información sobre el papel de la Superintendencia de Notariado y Registro, en la reforma agraria y, quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,



SONIA DEL PILAR PARADA ROJAS
Coordinador Grupo Seguimiento a la Gestión Registral de los Predios Rurales
Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras

Documento Firmado Electrónicamente

Elaboró: JEISSON ARTURO SANCHEZ PLATA / SDC
Revisó: . JONATHAN MICHAEL JIMENEZ SANCHEZ / SDC

Superintendencia de Notariado y Registro

MEMORANDO No. SNR2026IE-029143-3

SG-500

Bogotá, D.C., **18 de septiembre de 2026**

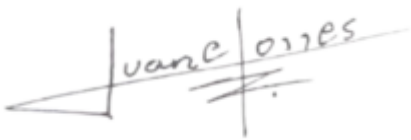
PARA: Señora DIANA CAROLINA CORREA HENAO, Profesional Especializado 2028-12

DE: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ
Profesional Especializado 2028-22

Asunto: Respuesta a Pregunta Rendición de Cuentas - SNR2026ER-216839-2

Doctora Diana,

La entidad reconoce su participación en la Rendicicón de Cuentas a través de sus comentarios formulados.



JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ
Profesional Especializado 2028-22
Secretaría General

Documento Firmado Electrónicamente

Anexo: No
Copia
Elaboró: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ / SG
Revisó: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ / SG

Superintendencia de Notariado y Registro

OAP-120
SNR2026EE-343979-1

Bogotá, D.C., 29 de octubre de 2026

Ingeniero (a)
SAMUEL ANTONIO CAMARILLO TORRESProfesional Universitario 2044-10
samuel.camarillo@supernotariado.gov.co

Asunto: Respuesta a consulta sobre digitalización de servicios y fortalecimiento de la participación ciudadana en municipios PDET y territorios priorizados.

Cordial saludo:

En atención a su pregunta formulada en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR), realizada en el mes de julio de 2026, y una vez precisado su alcance mediante solicitud de aclaración remitida por correo electrónico, la Oficina Asesora de Planeación se permite dar respuesta a la siguiente consulta:

¿Qué estrategias, proyectos o acciones tiene proyectadas la Superintendencia de Notariado y Registro para avanzar en la digitalización de sus servicios y trámites, así como para fortalecer la participación ciudadana a través de medios digitales en los municipios PDET y demás territorios priorizados?

En atención a su pregunta, la **Superintendencia de Notariado y Registro (SNR)** informa que viene desarrollando diferentes estrategias y acciones orientadas a fortalecer la transformación digital de sus servicios, facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites registrales y ampliar los mecanismos de información, atención y relacionamiento ciudadano por medios digitales.

Estas acciones tienen, en su mayoría, **alcance nacional**, por lo que su implementación comprende la prestación de servicios a la ciudadanía ubicada tanto en municipios PDET y territorios priorizados como en las demás regiones del país. A su vez, la Entidad complementa su oferta institucional con acciones presenciales de atención y orientación en aquellos territorios donde las condiciones de acceso, conectividad o disponibilidad de medios tecnológicos pueden representar barreras para la ciudadanía.

En este marco, se destacan las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento de la prestación digital de los servicios registrales

Superintendencia de Notariado y Registro

La SNR viene fortaleciendo la **Radicación Electrónica (REL)** como mecanismo para la modernización de la prestación del servicio público registral. Entre agosto de 2022 y junio de 2026 se gestionaron 3.056.531 trámites mediante esta modalidad. Asimismo, se implementó REL-Híbrido en 87 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y 425 notarías.

Esta línea continúa incorporada en la planeación institucional. Para 2026, dentro de la estrategia de fortalecimiento de la política de Gobernanza Digital, la Entidad contempla el incremento de los trámites asociados al servicio público registral recibidos mediante REL. De acuerdo con el seguimiento del segundo trimestre de 2026, de 419.249 turnos de registro, 216.895 correspondieron a radicación electrónica.

2. Fortalecimiento tecnológico y transformación digital

La Entidad desarrolla el proyecto de inversión denominado**"Fortalecimiento tecnológico hacia la transformación digital de la SNR a nivel nacional"**, cuyo propósito está relacionado con el fortalecimiento tecnológico de la administración de la información sobre los bienes inmuebles del país. Para 2026, el proyecto cuenta con una apropiación de $90.000 millones y contempla productos relacionados con servicios de información, servicios tecnológicos y planeación estratégica de tecnologías de la información.

De manera complementaria, la SNR ha avanzado en la modernización de sus sistemas de información mediante la operación del **Sistema de Información Registral (SIR)** en las 195 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, así como en la implementación del Repositorio de Datos Maestro y servicios para el intercambio de información con gestores catastrales y otras entidades públicas.

3. Digitalización y conservación de la información registral

La transformación digital también incluye acciones relacionadas con la conservación y disponibilidad de la información registral histórica. En este ámbito se han adelantado procesos de organización, digitalización e indexación de los **Libros del Antiguo Sistema y Antecedentes Registrales**. El balance institucional reporta 27.793 libros del antiguo sistema intervenidos y 38.574 metros lineales de antecedentes registrales objeto de procesos de organización, digitalización e indexación.

Estas actividades se articulan con el proyecto de inversión **"Implementación del Sistema de Gestión Documental de la SNR a nivel nacional"**, orientado al fortalecimiento de la gestión documental de la Entidad.

4. Atención a la ciudadanía en municipios PDET y territorios priorizados

La estrategia institucional de acceso a los servicios se complementa con acciones de atención y orientación directamente en territorio.

En particular, entre 2022 y el primer semestre de 2026, la SNR reporta la realización de **270 jornadas en municipios PDET, mediante las cuales fueron atendidas 4.436 personas de territorios priorizados**. De igual forma, la Entidad ha desarrollado jornadas de asesoría jurídica gratuita dirigidas al acercamiento del servicio registral a zonas rurales y poblaciones vulnerables.

Superintendencia de Notariado y Registro

Estas acciones permiten complementar los mecanismos digitales con esquemas de atención territorial, aspecto especialmente relevante para aquellas comunidades que puedan enfrentar dificultades para acceder a los servicios institucionales por medios tecnológicos.

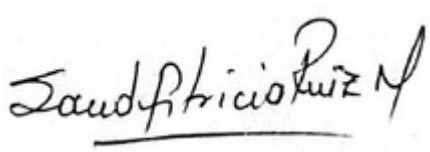
5. Información, atención y participación ciudadana a través de medios digitales

En materia de relacionamiento con la ciudadanía, la SNR ha venido fortaleciendo sus canales digitales de información y atención. Entre agosto de 2022 y junio de 2026 se gestionaron 964.454 PQRSDF y otras interacciones de atención, y el informe institucional señala que la participación del canal digital pasó del 38 % en 2022-2023 al 97 % en 2026.

Asimismo, la ciudadanía dispone del portal web institucional y de diferentes redes sociales como medios para acceder a información de la Entidad. Entre agosto de 2022 y junio de 2026, el portal institucional registró 20.338.719 visitas y 5.988.888 usuarios activos. La estrategia institucional también comprende canales como Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, X y LinkedIn.

Por otra parte, la Entidad ha identificado como reto continuar avanzando hacia un modelo de participación y relacionamiento con sus grupos de valor que sea continuo, estructurado y medible y que contribuya al mejoramiento de los servicios y a la generación de valor público.

Cordialmente;



SANDRA PATRICIA RUIZ MORENO
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Oficina Asesora de Planeación

Documento Firmado Electrónicamente

Anexo: No
Copia
Elaboró: ANGELO HERNANDO GUEVARA BALLESTEROS / OAP
Revisó: . SANDRA PATRICIA RUIZ MORENO / OAP
Aprobó: . SANDRA PATRICIA RUIZ MORENO / OAP

Superintendencia de Notariado y Registro

DTR-170
SNR2026EE-240142-1
Bogotá, D.C., 6 de agosto de 2026

Señor
ADAN VASQUEZ TAMAYO
adan.vasquez@supernotariado.gov.co
Ciudad. -

Asunto: Respuesta - Formulario de consulta ciudadana para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Respetado Señor Vásquez reciba un cordial saludo.

En atención a su petición referente a la volumetría y el número de trámites adelantados por las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) del país, me permito informarle que la Superintendencia de Notariado y Registro consolida de manera permanente los indicadores de la gestión registral nacional.

Al respecto, se presentan las cifras correspondientes a los documentos radicados y procesados en las 195 ORIP a nivel nacional:

Consolidado de documentos radicados a nivel nacional

Durante el período comprendido entre agosto de 2022 y marzo de 2026, las 195 ORIP del país procesaron más de 7,1 millones de documentos radicados, con la siguiente distribución por vigencia:

- **Vigencia 2022:** 1.825.935 documentos
- **Vigencia 2023:** 1.664.363 documentos
- **Vigencia 2024:** 1.593.337 documentos
- **Vigencia 2025:** 1.732.753 documentos
- **Vigencia 2026 (corte al 31 de marzo):** 351.272 documentos

Desglose según la naturaleza del acto jurídico registral

Asimismo, el volumen total de actuaciones realizadas en los folios de matrícula inmobiliaria se distribuye en los principales actos jurídicos registrales de la siguiente manera:

- **Compraventas:** Se tramitaron 850.864 en 2022; 765.744 en 2023; 701.168 en 2024; 746.396 en 2025; y 179.541 en el primer trimestre de 2026.
- **Cancelaciones de hipoteca:** Se registraron 326.208 en 2022; 409.222 en 2023; 391.084 en 2024; 416.263 en 2025; y 99.220 a marzo de 2026.

Superintendencia de Notariado y Registro

- **Apertura de matrículas inmobiliarias nuevas:** Se aperturaron 527.507 en 2022; 541.421 en 2023; 467.943 en 2024; 445.742 en 2025; y 85.560 en el primer trimestre de 2026.
- **Medidas cautelares** (Embargos y sus cancelaciones): Entre 2022 y marzo de 2026 se han inscrito 451.155 embargos y se han tramitado 273.457 cancelaciones de embargo.
- **Sucesiones**: Se registraron 64.879 en 2022; 58.072 en 2023; 46.624 en 2024; 45.511 en 2025; y 12.178 en el primer trimestre de 2026.

Avance de la transformación digital (Sistema REL)

Es relevante destacar que, dentro de la estrategia de modernización del servicio público registral, de la cifra total de actuaciones, un total de 2.838.904 trámites se radicaron e ingresaron de manera 100% digital a través de la plataforma de Radicación Electrónica (REL) entre agosto de 2022 y marzo de 2026.

Agradecemos su interés en la gestión de la entidad y le informo que para profundizar en esta y otras cifras institucionales, puede consultar el Informe de Rendición de Cuentas de la Superintendencia de Notariado y Registro 2022-2026 y otras vigencias en el siguiente link:

https://www.supernotariado.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/

Atentamente,

LUIS YOBANY ROBLES RUBIANO
Director Técnico de Registro
Dirección Técnica de Registro

Documento Firmado Electrónicamente

Anexo: NO
Elaboró: DAVID ENRIQUE SAMPER DE LA HOZ / DTR
Revisó: DAVID ENRIQUE SAMPER DE LA HOZ / DTR
Aprobó: . DAVID ENRIQUE SAMPER DE LA HOZ / DTR

Superintendencia de Notariado y Registro

MEMORANDO No. SNR2026IE-029145-3

SG-500

Bogotá, D.C., 18 de septiembre de 2026

PARA: Señor NEHUIN ARBOLEDA MURILLO, Tecnico Operativo 3132-16

DE: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ
Profesional Especializado 2028-22

Asunto: Respuesta a preguntas Redición de Cuentas - SNR2026ER-216909-2

Señor Nehuin,

La entidad agradece su participación en la Rendición de Cuentas.

En cuanto a su inquietud le informo que se adelanto el respectivo estudio técnico de planta de personal, en este momento esta en trámite ante las entidades gubernaventales competentes.

JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ
Profesional Especializado 2028-22
Secretaría General

Documento Firmado Electrónicamente

Anexo: No
Copia
Elaboró: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ / SG
Revisó: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ / SG

Superintendencia de Notariado y Registro

OAC-160
SNR2026EE-256433-1
Bogotá, D.C., 24 de agosto de 2026

Señor
MAURICIO RODRIGUEZ TELLEZ
economiaconmauro@gmail.com

Asunto: Respuesta a pregunta 8 Rendición de Cuentas SNR-2026
Radicado: SNR2026ER-216937-2

Respetado ciudadano,

En atención a la pregunta relacionada con *la evolución de los canales de atención a la ciudadanía, la Superintendencia de Notariado y Registro*, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, dispone de diferentes mecanismos para orientar, atender y gestionar los requerimientos de los ciudadanos. Para efectos de su operación y seguimiento, durante el primer semestre de 2026 se analizaron cuatro canales de atención directa: presencial, telefónico, correo electrónico institucional y chat institucional.

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, estos canales presentaron el siguiente comportamiento:

- **Canal presencial:** corresponde a la atención directa que se brinda en el punto de atención al ciudadano de la sede central de la Superintendencia. El informe reporta 8.322 atenciones durante el semestre. El mayor volumen se presentó en febrero, con 1.933 atenciones, y posteriormente se evidenció una disminución progresiva hasta llegar a 1.091 atenciones en junio. De acuerdo con el análisis efectuado, entre febrero y junio el volumen del canal disminuyó en aproximadamente 43,5 %. La atención presencial se concentra principalmente en Bogotá y las consultas se relacionan, en buena medida, con orientación jurídica y asuntos registrales.
- **Canal telefónico:** durante el período analizado se registraron 4.769 atenciones. El mayor volumen se presentó en marzo de 2026, con 1.322 atenciones, descendiendo posteriormente a 705 en junio, lo que representa una reducción aproximada del 46,7 % entre el punto máximo y el cierre del semestre. Las consultas recibidas se concentran principalmente en temas relacionados con Registro de Instrumentos Públicos y orientación general. Si bien la mayor parte de las llamadas se origina en Bogotá, este canal registra consultas provenientes de más de treinta municipios del país.
- **Correo electrónico institucional:** entre enero y junio de 2026 se gestionaron 7.683 correos electrónicos. De este total, 4.057, equivalentes al 52,8 %, fueron atendidos directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano; 3.497, correspondientes al 45,5 %, fueron remitidos para su radicación formal como PQRSDF en el sistema DOCU; y

129, equivalentes al 1,7 %, fueron remitidos a Correspondencia al identificarse que no constituían una PQRSDF. El mayor volumen se presentó en febrero, con 1.593 gestiones, y posteriormente el comportamiento se estabilizó en un rango aproximado de 1.300 a 1.500 correos mensuales. El seguimiento de la bandeja también ha permitido identificar una carga operativa importante, razón por la cual se adelanta control diario sobre los mensajes recibidos y pendientes de gestión.

- **Chat institucional:** constituye actualmente el canal de mayor utilización dentro de la atención directa brindada por la Oficina. Entre enero y junio de 2026 atendió 26.308 ciudadanos, con un promedio mensual de 4.385 atenciones. Su mayor nivel se presentó en febrero, con 4.965 ciudadanos atendidos, y cerró junio con 3.800, registrándose una disminución aproximada del **23,5 %** entre ambos meses. Las consultas se concentran principalmente en asuntos de Registro, Notariado, Apostilla y Central de Trámites en Línea.

En términos generales, el análisis del primer semestre de 2026 evidencia un comportamiento común entre los cuatro canales: los mayores volúmenes de atención se registraron durante febrero o marzo y, posteriormente, se presentó una reducción gradual hacia junio. No obstante, con la información disponible no resulta posible atribuir esta disminución a una única causa, pues puede estar relacionada con factores como variaciones en la demanda ciudadana, estacionalidad, utilización de otros medios de contacto o cambios en la capacidad operativa de los canales. Por esta razón, la Oficina continúa realizando seguimiento a esta tendencia y fortaleciendo sus mecanismos de medición.

Gestión de PQRSDF a través de la plataforma DOCU

De manera complementaria a los canales de atención directa, la Superintendencia utiliza la plataforma DOCU – Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) para la radicación, distribución, asignación, gestión, seguimiento y trazabilidad formal de las PQRSDF.

Es importante precisar que DOCU no constituye un canal de atención directa en el mismo sentido que el canal presencial, telefónico, correo electrónico o chat, sino que corresponde a la herramienta institucional de gestión documental mediante la cual se administra el ciclo de las solicitudes que requieren radicación formal. Su administración corresponde al Grupo de Gestión Documental, mientras que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza, dentro del ámbito de sus competencias, actividades de revisión, análisis de competencia, asignación y reasignación, elaboración de respuestas directas cuando corresponde, gestión de retornos y traslados, así como seguimiento a solicitudes próximas a vencer o vencidas.

Durante 2026, y particularmente en el marco del Plan de Contingencia para el fortalecimiento de la gestión de PQRSDF, se han adelantado diferentes acciones orientadas a mejorar el funcionamiento y la trazabilidad de esta gestión. Entre ellas se encuentran la implementación de buzones o cuentas únicas por dependencia, con el propósito de evitar que las solicitudes queden asignadas exclusivamente a usuarios individuales; la definición de enlaces titulares y suplentes; la aplicación de la regla de revisión y retorno por competencia dentro de los primeros días hábiles; el seguimiento semanal a solicitudes vencidas y próximas a vencer; y el acompañamiento técnico a dependencias y Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Superintendencia de Notariado y Registro

Igualmente, se elaboraron instrumentos técnicos para fortalecer la operación de DOCU, entre ellos la Matriz de Tipologías y Competencias de PQRSDF, la Matriz de Ingresos Documentales que No Constituyen PQRSDF y la Matriz de Incidentes y Necesidades de Adecuación de DOCU, mediante las cuales se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la clasificación de solicitudes, asignación por competencia, actualización de usuarios, retornos, cierres, trazabilidad y aprovechamiento de la información.

Como resultado del Plan de Contingencia, en el Nivel Central se verificó una reducción del número de PQRSDF vencidas, al pasar de 4.478 solicitudes vencidas al 28 de febrero de 2026 a 2.670 al 2 de julio de 2026, lo que representa una disminución cercana al 40 %. Asimismo, a junio de 2026 se reportó la implementación de buzones o cuentas únicas en la totalidad de las dependencias y ORIP principales y priorizadas.

No obstante los avances señalados, se han identificado aspectos que requieren continuar fortaleciéndose, teniendo en cuenta que DOCU es una plataforma de gestión documental general y no fue diseñada exclusivamente para la administración de PQRSDF. En consecuencia, se continúa trabajando de manera articulada con el Grupo de Gestión Documental, la Oficina de Tecnologías de la Información y las demás dependencias en ajustes relacionados con clasificación, parametrización, directorios de usuarios, trazabilidad, retornos y mecanismos de seguimiento.

En conclusión, durante el primer semestre de 2026 la atención a la ciudadanía se ha mantenido mediante una combinación de canales presenciales, telefónicos y digitales, con una participación especialmente significativa del chat institucional y del correo electrónico. Paralelamente, se ha avanzado en el fortalecimiento de la gestión de las PQRSDF a través de DOCU, mediante medidas de seguimiento, depuración, estandarización de criterios y mejora de la trazabilidad, con el propósito de avanzar hacia un modelo de atención más oportuno, organizado, accesible y orientado a las necesidades de la ciudadanía.

Cordialmente,



FREDY ALEXANDER MARTINEZ GARCIA
Jefe de Oficina 0137-20
Oficina de Atención al Ciudadano

Documento Firmado Electrónicamente

Superintendencia de Notariado y Registro

MEMORANDO No. SNR2026IE-029147-3

SG-500

Bogotá, D.C., 18 de septiembre de 2026

PARA: Señor LUIS TEJEDOR PEREZ, Profesional Universitario 2044-10

DE: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ
Profesional Especializado 2028-22

Asunto: Respuesta a preguntas Rendición de Cuentas SNR2026ER-216937-2

Señor Luis,

La entidad agradece su participación en la Rendición de Cuentas.

En cuanto a su inquietud *"¿Cuanto recibio la administración saliente en el 2025 y cuánto hay a la fecha?"*; le agradezco de manera muy respetuosa nos aclare su requerimiento para proceder a generar una respuesta efectiva.

JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ
Profesional Especializado 2028-22
Secretaría General

Documento Firmado Electrónicamente

Anexo: No
Copia
Elaboró: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ / SG
Revisó: JUAN CARLOS TORRES RODRIGUEZ / SG

Superintendencia de Notariado y Registro

DAN-310
SNR2026EE-251977-1
Bogotá, D.C., 20 de agosto de 2026

Señor:
GUILLERMO CARDONA MORENO
gcardonam@gmail.com
Bogotá D.C. Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta – Preguntas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

En atención a las inquietudes formuladas en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y relacionadas con la prestación del servicio público catastral, esta Superintendencia se permite dar respuesta en los siguientes términos, dentro del ámbito de las competencias de la Superintendencia Delegada para el Registro en materia de Inspección, Vigilancia y Control – IVC de la gestión catastral.

1. "Se haga seguimiento y estudio a nuevos títulos en regiones de incremento de catastro."

Con ocasión del reconocimiento de la gestión catastral como servicio público, la Superintendencia de Notariado y Registro ejerce funciones de inspección, vigilancia y control respecto de la prestación de dicho servicio, en el marco de las competencias que le han sido asignadas por el ordenamiento jurídico. En desarrollo de estas competencias, mediante la Resolución 0621 del 28 de enero de 2020, el Superintendente de Notariado y Registro asignó a la Superintendencia Delegada para el Registro el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de gestión catastral.

En consecuencia, corresponde a esta Delegada, dentro del ámbito de sus competencias, verificar que los gestores catastrales observen la reglamentación expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, en su calidad de máxima autoridad catastral nacional, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la prestación del servicio público catastral.

En lo que respecta al componente catastral, es preciso señalar que la gestión catastral constituye un servicio público a cargo del Estado, orientado al desarrollo de operaciones técnicas y administrativas de formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral con enfoque multipropósito. En este marco, el catastro permite identificar, ubicar, describir y registrar las características físicas, jurídicas y económicas de los bienes inmuebles, con el propósito de individualizarlos adecuadamente dentro del territorio.

De conformidad con la Ley 1955 de 2019, modificada por la Ley 2294 de 2023, la gestión catastral se encuentra a cargo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, en su condición de máxima autoridad catastral nacional, así como de los gestores catastrales habilitados, quienes ejercen las competencias que les corresponden de acuerdo con el marco normativo vigente.

Bajo este entendido, los gestores catastrales, en ejercicio de sus competencias y de conformidad con lo previsto, entre otras disposiciones, en la Resolución 1040 de 2023 del IGAC, adelantan las actuaciones y procedimientos propios de la gestión catastral relacionados con la formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral.

Superintendencia de Notariado y Registro

En este contexto, la inquietud relacionada con el seguimiento y estudio de nuevos títulos en regiones donde se presente incremento de la información catastral será analizada desde el ámbito de las funciones de IVC de esta Delegada, en cuanto pueda involucrar actuaciones propias de los gestores catastrales y el cumplimiento de las disposiciones que regulan la prestación del servicio público catastral.

No obstante, resulta necesario precisar que la función de IVC no implica sustituir las competencias técnicas, operativas o administrativas atribuidas a los gestores catastrales. Por tanto, para adelantar una actuación particular de seguimiento o verificación, se requiere contar con información que permita identificar los casos concretos, el municipio, los predios involucrados y las circunstancias específicas que permitan establecer la eventual actuación que corresponda.

> *2. "Se haga seguimiento y estudio a casos cambio de sujeto sin el debido protocolo oficinas catastrales."*

Frente a esta solicitud, resulta igualmente aplicable el marco de competencias anteriormente señalado. En ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, esta Delegada puede verificar el cumplimiento, por parte de los gestores catastrales, de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas que regulan los procedimientos propios de la gestión catastral.

En tal sentido, las situaciones relacionadas con cambios de sujeto, titularidad o modificación de la información catastral, cuando presuntamente se hubieren realizado sin observar los procedimientos, requisitos o protocolos establecidos, pueden constituir asuntos susceptibles de análisis dentro del ámbito de las funciones de IVC, siempre que se cuente con elementos que permitan identificar una situación concreta y verificar la actuación adelantada por el respectivo gestor catastral.

Por lo anterior, esta Delegada podrá realizar las actuaciones de verificación y seguimiento que correspondan frente a los casos que sean puestos en su conocimiento, de acuerdo con la información disponible y la competencia atribuida.

Para tal efecto, resulta de especial importancia que las situaciones denunciadas se encuentren suficientemente individualizadas, indicando, entre otros aspectos, el municipio, identificación del predio, número de referencia catastral cuando se disponga del mismo, fecha aproximada de la actuación, gestor catastral involucrado y una descripción de las circunstancias que permitan establecer el presunto incumplimiento.

Con estos elementos será posible determinar la procedencia de una actuación de inspección, vigilancia y control, o, de ser el caso, efectuar el traslado a la autoridad competente.

> 3. *"Urgente crear super-delegada para catastro multipropósito con garantía participación ciudadana."*

Respecto de esta petición, se precisa que la creación, modificación o reorganización de dependencias de la estructura administrativa de la Superintendencia de Notariado y Registro debe sujetarse a las competencias de las autoridades correspondientes y a las disposiciones legales y administrativas que regulan la estructura y organización de la entidad.

No obstante, esta Delegada considera importante señalar que la participación ciudadana constituye un elemento relevante para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la prestación del servicio público catastral, en la medida en que las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás manifestaciones de los ciudadanos permiten identificar posibles riesgos, situaciones recurrentes o presuntos incumplimientos que pueden ser objeto de seguimiento.

Superintendencia de Notariado y Registro

En este sentido, las inquietudes y observaciones formuladas por la ciudadanía en escenarios como la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas constituyen insumos que pueden contribuir al fortalecimiento de las acciones de IVC y a la identificación de asuntos que requieran especial atención por parte de la entidad.

Por lo anterior, aunque la solicitud relacionada con la creación de una Superintendencia Delegada específica para catastro multipropósito excede las competencias decisorias de esta Delegada, la propuesta será tenida en cuenta como una manifestación ciudadana dentro del ejercicio de participación y control social, sin perjuicio de que, de considerarse procedente, sea puesta en conocimiento de las instancias competentes para su valoración.

Finalmente, esta Delegada reitera su disposición para recibir y analizar las situaciones concretas que sean puestas en su conocimiento en relación con la prestación del servicio público catastral, dentro del marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, y para adelantar las actuaciones que resulten procedentes de acuerdo con la naturaleza de cada caso.

Cordialmente,



FRANCISCO JAVIER CAMARGO RAMOS
Director de Administración Notarial, Superintendente Delegado para el Registro (E)
Direccion de Administracion Notarial

Documento Firmado Electrónicamente

Elaboró: JENNIFER ANDREA MENDEZ LOZANO / SDR
Revisó: . MARIO MORALES MARTINEZ / SDR
Aprobó: . FRANCISCO JAVIER CAMARGO RAMOS / DAN