

### INFORMACIÓN GENERAL

Ciudadano:  
Anonimo  
1  
oficinaatencionalciudadanoanonimo@supernotariado.gov.co  
Radicado: SNR2024ER045691  
Fecha: 2024-04-24 11:04:47  
Respuesta: SNR2024EE043984  
Fecha respuesta: 2024-05-15 18:28:59



### SOLICITUD

Asunto: Pesima atencion al usuario

Descripción: Buenos días Pongo la presente queja contra la NOTARIA DE CAJICA, por la pésima atención del servicio al momento de hablar con el supuesto secretario general y quien es notario encargado, el cual no tiene el carisma para la atención del publico, ni mucho menos tiene conocimiento en tramites ya que su respuesta es contacte un abogado para que le explique y el haga todo con la notaria. Además, quería autenticar un documento justo el día que ese señor estaba de notario encargado y como no me leyeron las huellas nego el servicio diciendo que tenia que traerle certificación médica de la EPS o particular para que pudiera autenticar, por lo que, me toco ir a la notaria de Zipaquirá donde allí si me autenticaron y me indicaron que los sistemas tienen la opción de generar autenticación sin lectura de huella. Dejo petición de que ustedes como Superintendencia evalúen el personal de esta notaria y realicen la correspondiente visita y se verifique si cumplen en debida forma sus funciones o no.

**Respuesta:** SNR2024EE043984

Bogotá D. C., mayo de 2024

Señor

**ANONIMO**

Correo electrónico: oficinaatencionalciudadanoanonimo@supernotariado.gov.co

Ciudad.

**ASUNTO:** Respuesta al Radicado **SNR2024ER045691** de fecha 2024-04-24

Respetado señor

En atención al radicado de la referencia, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, en desarrollo de las facultades otorgadas por el numeral 4 del artículo 26 del Decreto 2723 de 2014, modificado por el artículo 7 del Decreto 1554 de 2022, procederá a dar respuesta a su queja relacionada con presunta mala atención y negación del servicio, realizando las siguientes consideraciones:

Es pertinente señalar, que la función notarial es un servicio público, cuya prestación y funciones han sido encomendadas de manera permanente a particulares, y que consisten fundamentalmente en dar fe pública sobre actos y hechos conforme a las competencias establecidas en el Decreto Ley 960 de 1970; atribuciones que implican su sometimiento al régimen jurídico fijado por el legislador y que aparejan el control, inspección y vigilancia que ejerce el Estado, a través de la Superintendencia de Notariado y Registro, a fin de garantizar la guarda de la fe pública y la seguridad jurídica.

En concordancia con lo anterior y según lo dispuesto en el artículo 209 y 210 del Decreto Ley 960 de 1970, que sobre la vigilancia notarial indica que será ejercida por medio de la Superintendencia de Notariado y Registro y tiene por objeto velar porque el servicio notarial se preste oportuna y eficazmente, y conlleva el examen de la conducta de los Notarios y el cuidado del cumplimiento de sus deberes con la honestidad, rectitud e imparcialidad correspondientes a la naturaleza de su ministerio.

Por otro lado, la Ley 1437 de 2011 que, de acuerdo con el artículo 2, también resulta aplicable a particulares que presten un servicio público, como lo son los notarios, en su artículo 7 numeral 1 dispone que las autoridades están en el deber de prestar una atención diligente a los usuarios y ciudadanía en general, así: "*1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*"

Igualmente, en virtud del artículo 2.2.6.1.6.2.1 del Decreto 1069 de 2015, los notarios deberán ejercer su función con la dignidad y respeto propios de aquel en cabeza de la prestación de un servicio público, en los siguientes términos:

*"Artículo 2.2.6.1.6.2.1. El notario ejercerá su función con la cumplida dignidad de quien sirve un encargo público. En consecuencia, responderá de todas las conductas que atentan contra el cumplimiento de la función y la calidad del servicio."*

En este sentido, se observa que los notarios, en virtud de garantizar la correcta prestación del servicio notarial, y de conformidad con la dignidad propia de los prestadores públicos, deben tratar a los usuarios de las oficinas a su cargo con el debido respeto, procurando mantener el trato cordial y digno que todo ciudadano se merece.

Por otra parte se resalta que la Ley 1952 de 2019 señala en su artículo 86: “La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992. (Subrayado fuera de texto)

Así las cosas, de lo anteriormente manifestado, no se evidencia soportes probatorios de los hechos u otro medio que acredite credibilidad, particularmente respecto de la mala atención y la negación del servicio, no obstante, si tiene alguna inconformidad respecto de la actuación del referido notario, la invitamos a que lo haga saber a esta Dirección, especificando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, y aportando los soportes documentales que estime pertinentes.

De esta forma, se da respuesta a la queja elevada ante la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, esperando haber atendido su requerimiento. Reiteramos nuestra disposición de atender cualquier inquietud o solicitud adicional que sobre el particular estime pertinente.

Cordialmente,

**MIGUEL ALFREDO GOMEZ CAICEDO**  
Director de Vigilancia y Control Notarial

MIGUEL ALFREDO GOMEZ CAICEDO

Proyecto: CLAUDIA XIOMARA ESCOBAR GIRALDO

Fecha de respuesta: 2024-05-15 18:28:58

Superintendencia de Notariado y Registro