

## INFORME DE GESTIÓN 2020

### ADMINISTRACIÓN GENERAL – REGISTRO DE LA PROPIEDAD

#### INTRODUCCIÓN

El Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, mediante Resolución 017A del 2011 se crea como una unidad especial encargada de brindar servicios registrales que garanticen la seguridad jurídica de la información de la propiedad inmobiliaria del cantón y su gestión documental, contribuyendo de este modo al desarrollo social y económico del Distrito Metropolitano de Quito.

De acuerdo a la Ley de Registro, las principales competencias de la institución son: Servir de medio de tradición del dominio de bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos; Dar publicidad a los contratos y actos que trasladan el dominio de los mismos bienes raíces o imponen gravámenes o limitaciones a dicho dominio y garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.

Es así que el Registro de la Propiedad inició un proyecto de modernización de sus servicios registrales a través de la digitalización y simplificación de todos sus trámites, que se alinea a la actual política central de la administración municipal, que busca generar en la ciudadanía un proceso de apropiación de las instituciones.

A través de este proceso, la entidad proyectó el digitalizar todos sus trámites y servicios según un cronograma interno de trabajo; sin embargo, ante la emergencia sanitaria declarada en el año 2020, por seguridad y beneficio de los usuarios, la digitalización de los procesos se implementó de manera integral e inmediata. En tal razón, el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, brinda una atención 100 % en línea, de sus servicios registrales de manera rápida, eficiente y oportuna en la emisión de certificados e inscripción de escrituras.

#### 1. PRINCIPALES LOGROS 2020

##### **PROGRAMA 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL EFICIENTE E INNOVADORA**

##### **PROYECTO 1: MODERNIZACIÓN INTEGRAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD**

<b>% Avance de la programación:</b>	93,75%
<b>Presupuesto codificado 2020:</b>	152.044,86
<b>Presupuesto devengado 2020:</b>	47.565,33
<b>% Ejecución presupuestaria 2020:</b>	31,28%

1. **PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS POR META DEL PROYECTO**

MANTENER EN UN 90% EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA ATENCIÓN EN GENERAL	
<b>Valor programado 2020:</b>	90%
<b>Valor ejecutado 2020:</b>	85,12%
<b>% de avance:</b>	79,34%
<b>Entidad(es) ejecutora(s):</b>	REGISTRO DE LA PROPIEDAD

1. **Descripción de los resultados alcanzados:**

Para mejorar la calidad de productos y servicios que entrega a la ciudadanía el Registro de la Propiedad, se implementó como **primer instrumento de medición de la percepción del usuario, la encuesta de satisfacción en línea a través del uso de herramientas tecnológicas**, dando cumplimiento a lo dispuesto por la norma técnica de medición de la percepción a través de canales virtuales, con el propósito de mantener una información técnica, para lo cual se establece el levantamiento de información mensual, midiendo de manera permanente el impacto de la calidad de los servicios registrales en la comunidad, cerrando para el mes de diciembre un **nivel de satisfacción de 76,61%**.

Para brindar un servicio de óptima calidad se desarrolló un plan de trabajo con una hoja de ruta que marcó el ámbito de acción de cada una de las direcciones y unidades; en el mes de febrero se estructuró este instrumento que contenía como primer elemento levantar el nuevo manual de procesos de la Dirección de Certificaciones, que conjuga las actividades claves, los hitos de control y por sobre todo las directrices y políticas operativas que todos y cada uno de los servidores municipales, que brindan este servicio, puedan y deban ejecutarlas; es así, en el mes de agosto se aprueba el manual y se lo eleva a documento formal a través de resolución.

Consecuentemente se continua con el levantamiento de los procesos de la Dirección de Inscripciones, mismo que al momento se encuentra en su fase final de revisión para aprobación; adicionalmente, es necesario indicar que **dando cumplimiento a lo establecido por la normativa vigente en el Art. 15 de la Ley de Registro de Datos Públicos** en aplicación a la metodología de folio real, la institución no contaba con un insumo que le permita **delimitar el alcance de creación de folio real** y las condiciones mínimas que esto conlleva, por tal razón se crea un equipo específico que se encargó del levantamiento del primer insumo resumido en un diagrama de flujo del subproceso de creación de folio real y se define que debe construirse todo el manual que contenga los subprocesos de recepción de escrituras con folio real, marginación, creación, inscripción, rectificabilidad y la certificación en **Folio real** definido como la recopilación de la información general de un bien inmueble, con todos sus antecedentes, características, gravámenes y limitaciones.

Al momento se cuenta con una primera versión del manual del subproceso de creación de folio y se encuentran trabajando las direcciones en la construcción de los manuales de cada subproceso. De esta manera se da cumplimiento a lo previsto en la ley.

Con la llegada de la crisis sanitaria, uno de los retos fundamentales fue mantener a la institución activa y trabajando en beneficio de la ciudad, es por esto que se trabajó de manera conjunta con todas las direcciones y unidades, en buscar soluciones integrales que permitan brindar el servicio de manera eficiente y respondiendo a la dinámica actual de trámites en línea. Con estos argumentos se buscó de manera constante **incorporar el servicio de inscripciones de actos y contratos generales y judiciales en línea**, el mismo que requirió inicialmente buscar el mecanismo de interacción con el usuario, para tal efecto se implementó herramientas tecnológicas como chat en línea, un sistema de emisión de turnos hasta llegar finalmente al agendamiento de turnos y la atención de servicios de habilitación de pago de inscripciones nuevas sin turno, lo que permite actualmente contar con una atención personalizada e inmediata al usuario, adicionalmente se dispone de un servicio de call center en la institución.

**Se logró reducir los tiempos de espera de los usuarios mediante la ejecución de procesos internos eficientes y con el acompañamiento de sistemas tecnológicos, como es la carga de documentos en el sistema registral SIREL**, dando cumplimiento a lo dispuesto por la DINARDAP en la Resolución 009-NG-2020. En la misma línea de interacción de los trámites en el periodo de la pandemia, se desarrollaron una serie de proyectos que permitieron enlazar al Registro de la Propiedad con el sistema de notarías, emitiendo propuestas hacia el Consejo de la Judicatura, las mismas que concluyeron con la incorporación del sistema SANYR y el código único de trámites CVTU, en el sistema registral.

**Además, se generaron algunas mejoras adicionales en los aplicativos del sistema SIREL como la carga de documentos en peticiones de Razones de Inscripción, el mejoramiento de los formularios de peticiones de servicios tanto de inscripción como certificación, la interacción en trámites de regularizaciones de áreas con la Dirección de Catastros, para este último se envió la propuesta de flujo del proceso para su revisión e implementación.**

Adicionalmente se encuentra en proceso el levantamiento de los procesos de la unidad de tesorería y recaudación de valores, considerando que es una información técnica fundamental en la gestión eficiente de recursos y control de los mismos, es importante señalar que se encuentran en revisión para su posterior formalización y así organizar el desarrollo de las actividades de estas áreas de apoyo de la institución.

A fin de no detener la gestión operativa en la institución, se formularon proyectos en el periodo de la pandemia, como la depuración de índices que lleven a la mejora constante de la calidad de los productos; en este caso, las actas de inscripción generadas y digitalizadas, **lo que permite llegar a un nivel de desmaterialización efectiva de los documentos y mantener un acervo digital seguro y confiable.**

Se participó de manera directa en el levantamiento del proceso de transferencia de dominio con la Dirección de Desarrollo Institucional, con el propósito de establecer una **interoperabilidad en todo el proceso de transferencias de dominio, desde el ingreso de la información a servicios ciudadanos, la participación de la Dirección Metropolitana de Catastros, la Dirección Metropolitana Tributaria y el Registro de la Propiedad**, para lo cual se entregaron los insumos solicitados como los diagramas de flujo, los datos técnicos del sistema y la infraestructura tecnológica del sistema SIREL. Al momento se espera por parte de las autoridades correspondientes la continuidad de este proyecto.

Como se dejó señalado anteriormente, con el propósito de dinamizar los procedimientos y la ejecución de trámites cumpliendo con lo establecido **por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, se mantienen las conversaciones y mesas de trabajo con la Dirección Metropolitana de Catastros** para eliminar todos aquellos cuellos de botella al usuario y permitan mantener una interconexión de las dos entidades, para este efecto se remitió la segunda versión del diagrama del proceso, generando acuerdos de comunicación inmediata para la validación de certificaciones, conforme a las políticas internas que mantiene la Dirección de Certificaciones, de esta forma se elimina el requisito de solicitar un nuevo certificado de gravámenes a usuarios que en la marcha del proceso se hubieren caducado.

Para responder a las recomendaciones formuladas por los usuarios y mantener un canal de comunicación efectiva y amigable, se han desarrollado las acciones estratégicas para el diseño y desarrollo de **una nueva página web institucional**, que mantenga una dinámica en cuanto a información relevante, **alineada al servicio 100% en línea cumpliendo un eje propuesto por la administración central de una ciudad digital y gobierno abierto.**

Como parte del mejoramiento continuo y respuesta a las exigencias de la ciudadanía a la cual se debe la institución, **se generaron mejoras al sistema registral en cuanto a carga de documentos en procesos de reingresos de escrituras**, que en el proceso de inscripción han sido observadas, conjuntamente con esto se mejoraron los canales de comunicación en la atención al ciudadano en la explicación y direccionamiento para el cumplimiento de las observaciones formuladas por los técnicos inscriptores, buscando constantemente especializar a los servidores municipales que brindan estos servicios.

Conscientes de que, informar a la ciudadana de manera eficiente y efectiva es la mejor forma de evitar todo tipo de acto que genere acciones inadecuadas, se toma como principio el **desarrollar documentos claros, útiles y sintetizados en guías de usuario con el paso a paso de los diversos trámites, procesos y procedimientos.** En esta administración se logró implementar el pago en línea para inscripciones. Al momento se encuentran también las guías de usuario para peticiones de certificados en sus diferentes tipos al igual que inscripciones.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, en relación a eliminar los cuellos de botella en el desarrollo de actividades y facilitar la gestión interna de los mismos, **se implementó el servicio de agendamiento de turnos con la contratación de los servicios de la empresa SIPSE,**

mediante el sistema de agendamiento y la implementación de revisión documental interna, conjuntamente con esto se desarrolló un check list automatizado que tiene inserta la aplicación de firma electrónica, cumpliendo lo dispuesto por la DINARDAP en la Resolución 009:2021.

La tecnificación y unificación de criterios en los servidores municipales es vital para eliminar el malestar de los usuarios de los servicios, para este efecto se decide optimizar los procedimientos de revisión de documentos en el ingreso de nuevas inscripciones, esto permitió reducir los tiempos de espera de usuarios que antes del mes de marzo debían esperar en el balcón de servicios por tiempos superiores a una hora, con la molestia correspondiente y en determinados casos volver a tomar turnos que se traducían en jornadas interminables. **Al momento se encuentra con un check digital que se incorpora con la firma electrónica, el ingreso directo sin necesidad de tomar turnos y la respuesta en un tiempo máximo de 24 horas.**

Como parte del proceso de información a la ciudadanía para evitar distorsión en cuanto al desarrollo y ejecución de trámites se realizaron **jornadas de capacitación a usuarios frecuentes como instituciones financieras, estudios jurídicos, constructoras, inmobiliarias y ciudadanía en general, con la participación de funcionarios y servidores de la institución**, de esta forma se logró actualizar a los funcionarios internamente, aprovechando su formación técnica y logrando el acercamiento hacia el ciudadano. Al momento se encuentran diseñados y desarrollados videos y tutoriales con las nuevas incorporaciones y modificaciones de los trámites en línea, que se publicaron en la nueva página web institucional.

En cuanto a prestación de servicios los resultados alcanzados en el periodo 2020 se registran de la siguiente manera:

TIPO DE TRAMITE CERTIFICADOS	TOTAL ANUAL
CERTIFICADO DE BÚSQUEDA	4.665
RAZONES DE INSCRIPCIÓN	7.110
COPIAS CERTIFICADAS	1.640
BIENES RAÍCES	26.099
CERTIFICADOS DE GRAVAMEN	141.826
CERTIFICADOS DE PROPIEDAD	4.108
CERTIFICADOS DE VENTAS	6.466
ESTATUTOS PERSONALES	1.868
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>193.782</b>

Se receptaron **193.782** peticiones de certificaciones en los diversos tipos, siendo el producto que se demanda con mayor solicitudes es las **certificaciones de gravámenes** con aproximadamente **141.826 peticiones** de este producto, representando el **73,2%** de la capacidad que procesa la dirección de certificaciones y archivo, por lo que se hacía imprescindible implementar una hoja de ruta para mejorar la calidad de estos productos, lo que permitió reducir en un **9%** los reprocesos que se habían generado en el año 2019 al **4,94%** en promedio para el año 2020, con tendencias a reducirse hasta en menos del **3%** como es el caso del mes de noviembre que se registró un nivel de reprocesos de **1,29%**. El resultado es la reducción de los tiempos de despacho de este tipo de productos de entre 24 horas aquellos certificados que no conllevan niveles de complejidad significativos, 48 y hasta 72 en productos con niveles intermedios de complejidad, manteniendo en aproximadamente el **95,12%** de trámites en promedio que se despachan en los tiempos establecidos de entre tres días y máximo los cinco días.

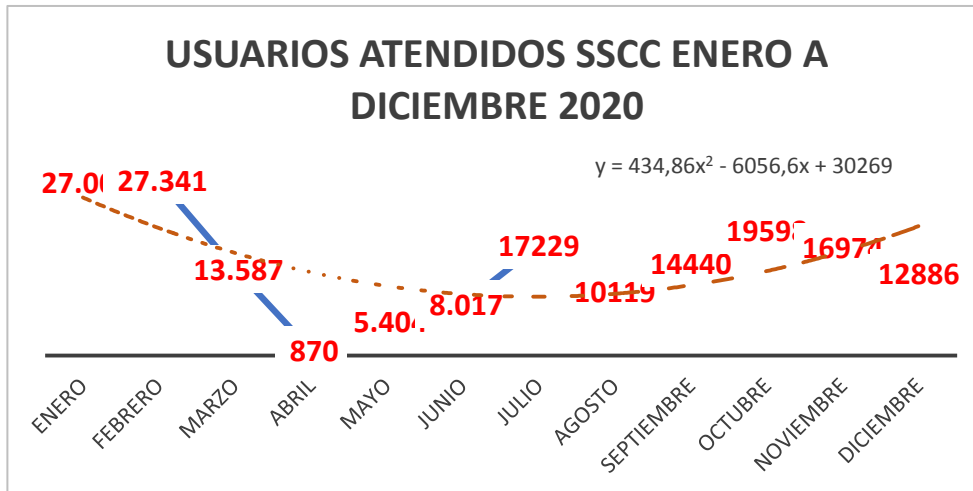
En cuanto a inscripciones, se han receptado en el año 2020 sesenta y cuatro mil cuatrocientos dos inscripciones entre generales y judiciales,

TIPO DE TRAMITE INSCRIPCIONES	TOTAL ANUAL
INSCRIPCIÓN GENERAL	39.336
INSCRIPCIÓN JUDICIAL	25.066
TOTAL INGRESO INSCRIPCIONES	64.402
ACTOS O CONTRATOS	75.628

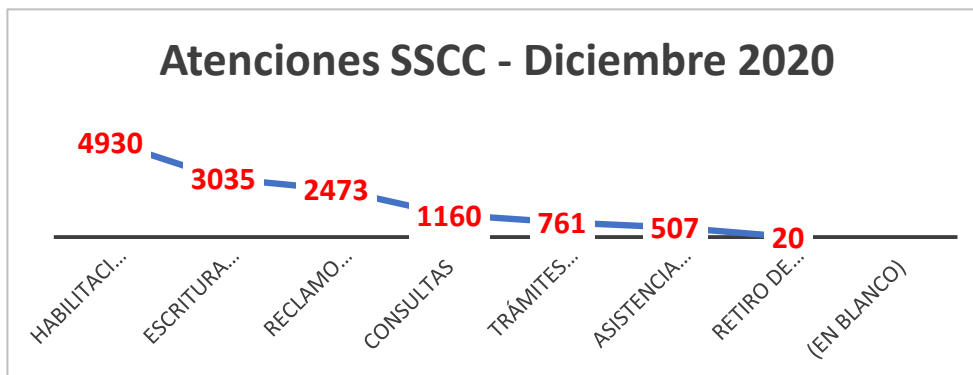
Manteniendo un tiempo de despacho de aproximadamente tres días, en el **65,5%** y el **82,6%** se despacha en los cuatro días. Es importante señalar que los trámites no siempre tienen un acto o contrato, por consiguiente se registraron alrededor de **75.628 tipos de contratos siendo más recurrente "compraventa"**. Se ha mantenido en un promedio del **3,32%** los niveles de reprocesos, el cumplimiento de las inscripciones generales es del **98,01%** y en trámites judiciales de **96,78%**, con un cumplimiento global de **97,49%** de trámites que se han entregado dentro de los tiempos establecidos.

MARGINACIONES	42.271
---------------	--------

En cuanto al servicio de marginación de inscripciones nuevas que lo realiza la Dirección de Archivo se generaron alrededor de **42.271 marginaciones**, con un promedio mensual de **3.523 marginaciones**. Con respecto a la atención que se brindó a los usuarios por parte de la Unidad de Servicios Ciudadanos en el año 2020, se atendieron **178.294 usuarios**.



Siendo los servicios con mayor demanda por parte de los usuarios la habilitación de pago como se observa para el mes de diciembre, seguido por el reingreso de inscripciones que han sido suspendidas u observadas.



Es necesario recalcar que durante los meses de confinamiento las actividades en la institución no se detuvieron, la implementación de todos los servicios y procesos 100% en línea contribuyeron a la dinamización de la economía, tal y como lo señalan los testimonios de los usuarios espacialmente de los sectores inmobiliarios, económico y de la construcción.



Registro de la  
**PROPIEDAD**  
*grande otra vez*

Registro de la Propiedad  
**@RegistroQuito**

“  
Entre tanto trámite que muchas instituciones mantienen hoy fui al @RegistroQuito y fui atendido eficientemente. Positivo el trabajo de @martinec83 hay que replicar ese ejemplo en otras instituciones del municipio @LoroHomero y tratar de tener más entidades colaboradoras.  
”

Patricio Alarcón  
@PatricioAlarco2

8:49 p.m. | 6 oct. 2020

#QuitoÁgilOtraVez

**quito**  
*Solíamos juntos*

Registro de la  
**PROPIEDAD**  
*grande otra vez*

Registro de la Propiedad  
**@RegistroQuito**

“  
Bieeeeeen!!!! Los servicios del @RegistroQuito día a día mejoran indudablemente, la entrega de trámites es flash  
”

Maritza Carrera  
@MaritzaCPUIO

9:14 p. m. | 21 sept. 2020

#QuitoÁgilOtraVez

**quito**  
*Solíamos juntos*

Registro de la  
**PROPIEDAD**  
*grande otra vez*

Registro de la Propiedad  
**@RegistroQuito**

“  
Eso es todo, ponerse a trabajar de manera seria en disminuir los trámites como en el @RegistroQuito y nada más, si ellos logran dar un gran servicio, por qué no replicar en el resto de dependencias municipales de manera urgente? @LoroHomero @hyandun  
”

Daniel Elmir :.  
@WDELMIR

8:58 p. m. | 6 oct. 2020

#QuitoÁgilOtraVez

**quito**  
*Solíamos juntos*



**PROGRAMA 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**PROYECTO 2: GASTOS ADMINISTRATIVOS**

<b>% Avance de la programación:</b>	100%
<b>Presupuesto codificado 2020:</b>	794.292,19
<b>Presupuesto devengado 2020:</b>	712.049,91
<b>% Ejecución presupuestaria 2020:</b>	90%

**2. PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS POR META**

R. PROPIEDAD - EJECUTAR EL 100% DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

<b>Programado 2020:</b>	100%
<b>Ejecutado 2020:</b>	90%
<b>Avance:</b>	90%

**Entidad(es) ejecutora(s):** REGISTRO DE LA PROPIEDAD

**1. Descripción de los resultados alcanzados:**

La ejecución presupuestaria con corte al 31 de diciembre de 2020, según el devengado al proyecto de Gastos Administrativos se ha ejecutado el **89,65%** del presupuesto, es importante mencionar que existen un gran número de actividades que han sido ya completadas y otras que se encuentran en ejecución, **las actividades que no han podido ejecutarse específicamente se debió a la situación actual de la modalidad de trabajo.**

Proyecto	Codificado	Devengado	% Ejecución
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 794.292,19	\$ 712.049,91	89,65%
GASTOS DE PERSONAL Y REMUNERACIONES	\$ 4.644.875,36	\$ 4.503.085,11	96,95%
MODERNIZACIÓN INTEGRAL DEL RPDMQ	\$ 152.044,86	\$ 47.565,33	31,28%
	\$ 5.591.212,41	\$ 5.262.700,35	94,12%

Tabla 1: Ejecución según devengado corte diciembre de 2020

Fuente: Sistema Financiero SIPARI



Gráfico 1 Ejecución presupuestaria del RPDMQ

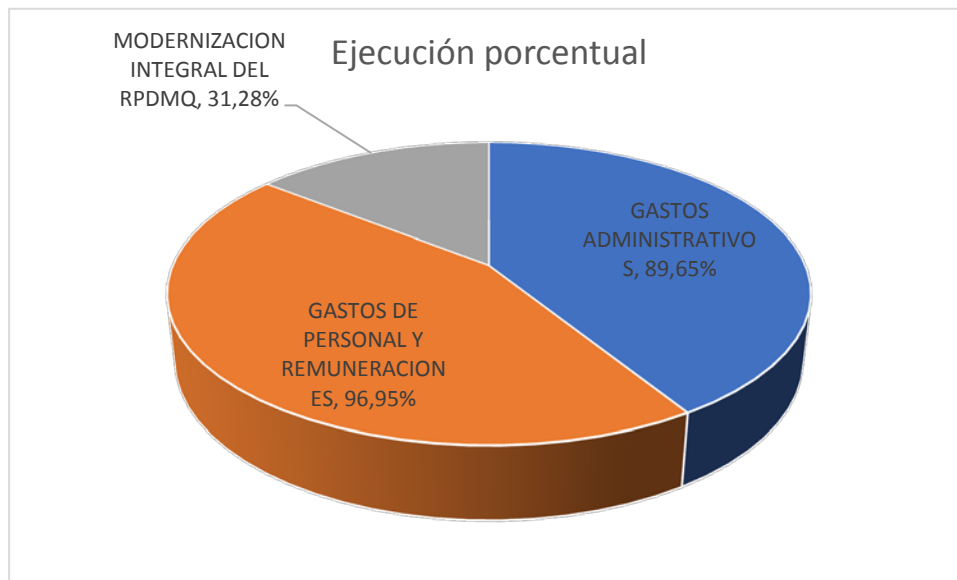


Gráfico 2: Ejecución presupuestaria en términos porcentuales

**PROGRAMA 3: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**PROYECTO 3: REMUNERACIÓN DE PERSONAL**

<b>% Avance de la programación:</b>	100%
<b>Presupuesto codificado 2020:</b>	4'644.875,36
<b>Presupuesto devengado 2020:</b>	4'503.085,11
<b>% Ejecución presupuestaria 2020:</b>	97%

2. **PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS POR META**

R. PROPIEDAD - EJECUTAR EL 100% DE GASTOS DE  
REMUNERACIÓN PERSONAL

<b>Programado 2020:</b>	100%
<b>Ejecutado 2020:</b>	97%
<b>Avance:</b>	97%

**Entidad(es) ejecutora(s):** REGISTRO DE LA PROPIEDAD

3. **Descripción de los resultados alcanzados:**

La administración del presupuesto asignado es administrada de manera conjunta con la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, la responsabilidad de la contratación es del Registro de la Propiedad y el pago mensual por nómina se lo realiza a través de la Dirección Metropolitana Financiera.

Proyecto	Codificado	Devengado	% Ejecución
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 794.292,19	\$ 712.049,91	89,65%
GASTOS DE PERSONAL Y REMUNERACIONES	\$ 4.644.875,36	\$ 4.503.085,11	96,95%
MODERNIZACIÓN INTEGRAL DEL RPDMQ	\$ 152.044,86	\$ 47.565,33	31,28%
	\$ 5.591.212,41	\$ 5.262.700,35	94,12%

Tabla 2: Ejecución según devengado corte diciembre de 2020

Fuente: Sistema Financiero SIPARI



Gráfico 7 Ejecución presupuestaria del RPDMQ

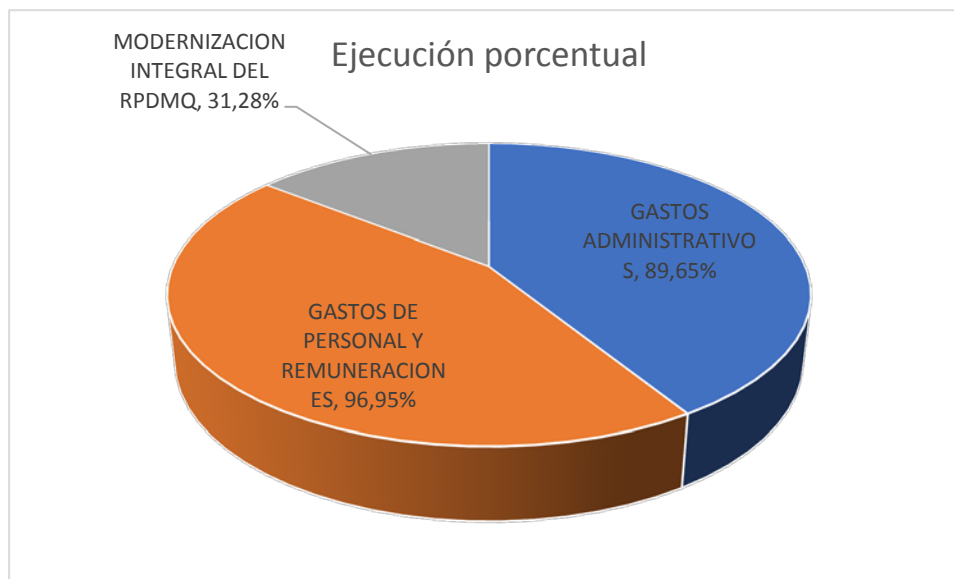


Gráfico 8: Ejecución presupuestaria en términos porcentuales

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### 1. Conclusiones

1. Se implementaron herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de manera digital acorde a las nuevas tecnologías en el manejo de la información y los servicios que se entrega a los usuarios.
2. Se designó un equipo con una persona principal por área y un back up para la atención inmediata de quejas y reclamos en redes sociales. Esto ha permitido que se tenga un tiempo de respuesta aproximado hacia el usuario de 30 minutos. Y las quejas en redes sociales han disminuido notablemente de más o menos 35 diarias a 5 por día.
3. Se levantó y se aprobó mediante resolución el manual de procesos de la Dirección de Certificaciones que al inicio de este año demostraba un nivel de falencias y errores que alteraban a la calidad de los productos y la satisfacción del usuario.
4. Se han solucionado al menos el 30% de las incidencias del sistema registral SIREL, con los limitantes propios de la crisis sanitaria y la falta de recursos.
5. Se han mantenido mesas de trabajo para la interoperabilidad de los diversos procesos que se generan en la institución y que se relacionan con otras entidades municipales, dando cumplimiento a lo dispuesto por Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos – LOOETA.
6. La ejecución presupuestaria institucional con corte al 31 de diciembre de 2020 es del 94,12%

##### 1. Recomendaciones

1. Continuar con el seguimiento a la percepción del usuario hacia la calidad de los servicios que se entregan y formular planes y proyectos que permitan mejorar este indicador a fin de lograr el objetivo establecido de mantener el 90% de percepción de satisfacción al usuario.
2. Continuar con el levantamiento y actualización de los procesos, procedimientos e instructivos, que permitan tener un lineamiento claro de las actividades y funciones que cada una de las direcciones, unidades y áreas deben cumplir.
3. Dar énfasis a la continuidad de las mejoras en el sistema registral SIREL, tanto en mejorar los formularios de petición de los diversos productos y servicios, haciéndolos interactivos y fáciles de entender para el usuario como beneficiario directo de la gestión registral, incorporando en estas mejoras los procesos de carga de información, automatización de los flujos de trabajo, manteniendo un servicio 100% en línea, para esto es importante que se considere la opción de incorporar los reclamos de certificados en línea con un proceso automatizado.
4. Priorizar la solución de incidencias del sistema registral SIREL, que permitirá reducir los reprocesos y mejorar la calidad de los productos que se entregan al usuario.
5. Dar continuidad a los procesos de interoperabilidad con las Direcciones Metropolitanas de Catastros e Informática, con el propósito de concluir con la integración de los procesos de inscripción de regularizaciones de áreas e incorporar de ser el caso otros trámites.
6. Dar un seguimiento y mejorar los procesos internos a fin de cumplir lo dispuesto por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia en Trámites Administrativos, con el propósito de reducir la carga innecesaria al usuario y dinamizar los procedimientos internos que faciliten el trabajo al usuario interno.