

Andrés E.

Señores Directores, responsable Servicios Ciudadanos y Andrés Equigüeni:

Analizar este documento y validar la información que les corresponde.



Jepénito TORAL:
Consolidar observaciones realizadas.

21/04/2017

MEMORANDO.-RPDMQ-CS-2017-013
DM Quito, 21 de abril de 2017

PARA: Doctor Pablo Falconí C.
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD (E)
DE: Dra. Lilián Moreno V.
COORDINADORA COMUNICACIÓN SOCIAL
ASUNTO: Presentación Informe Rendición
Cuentas Ciudadanía 2016

De mi consideración:

En relación a la sumilla inserta en el Memorando N.-RPDMQ-PLAN-2017-031-M, de fecha 11 abril de 2017, y a lo expuesto en el mismo que dice: (...) "Con el propósito de continuar con el proceso de rendición de cuentas, adjunto el Informe Técnico de Rendición de Cuentas Institucional, correspondiente al año 2016; en base de lo cual el área de Comunicación Social deberá realizar el Informe para la ciudadanía y el posterior envío a la SECOM"; en tal sentido, adjunto el "Informe Rendición de Cuentas Ciudadanía 2016"

Atentamente,

Lilián Moreno V.
Lilián Moreno V.

COMUNICACIÓN SOCIAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DMQ

[Signature]
27/04/2017
12:00

Adjunto: Informe Rendición de Cuentas 2016, impreso a color (56 páginas) y copia en CD.

QUITO REGISTRO DE LA PROPIEDAD	
DESPACHO REGISTRADOR	
Recibido por:	M. R. G. E.
Fecha:	21/04/2017
Hora:	16:22

INFORME DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO – DICIEMBRE 2016

SECTOR: ADMINISTRACIÓN GENERAL

DEPENDENCIA EJECUTORA: REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DMQ

1. Marco Jurídico

2. Ejes del Plan Metropolitano de Desarrollo:

Quito participativo, eficiente, autónomo y democrático.

3. Proyecto

Gestión del Registro de la Propiedad.

PRESENTACIÓN

El 2016 fue de retos y logros, la modernización del Registro de la Propiedad del DMQ, fue uno de esos retos que asumimos cuando empezó esta administración en el 2015; con esfuerzo, dedicación y responsabilidad trazamos el camino hacia una ciudad digital apoyados en la implementación de una nueva herramienta registral impulsamos un modelo de reestructuración institucional con claros objetivos estratégicos alineados con el Plan de Desarrollo del Municipio del DMQ y el Plan Nacional para el Buen Vivir.

Incrementar la seguridad jurídica y poner en valor los actos registrales relacionados con la propiedad inmobiliaria en el DMQ, garantizando su gestión documental y un servicio de excelencia a la ciudadanía, incrementar la mejora continua de procesos, la sistematización y automatización; incrementar el desarrollo del talento humano y el valor del servicio público, mediante una renovada cultura de planificación, de gestión del conocimiento, de infraestructura tecnológica y de consolidación de la nueva imagen institucional fueron algunos de nuestros objetivos.

Procurando dar mayor bienestar y calidad en los servicios, digitalizamos el 100% de los libros registrales y desmaterializamos -firma digital con plena validez jurídica- la información registral que permanecía en libros, desde 1780 cuando nació la historia inmobiliaria de la capital.

Construimos confianza al capacitar en un plan piloto dirigido a abogados de constructoras, estudios jurídicos y notarías, en el uso del nuevo sistema para la solicitud de trámites vía internet. Llevamos la atención registral a 20 parroquias y atendimos a centenas de ciudadanos.

El 2016 concluyó con un "Índice de satisfacción del servicio" del 78%, según encuestas realizadas en el balcón de servicios de la institución. Sin duda el 2016 fue de retos y logros, y aunque hay un camino trazado, reconocemos que aún falta mucho por recorrer...

Dr. Pablo Falconí Castillo
Registrador de la Propiedad (E)
Registro de la Propiedad Distrito Metropolitano de Quito

1. MARCO JURÍDICO

El marco jurídico de los servicios registrales consta en la Constitución de la República, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, y, en la Ley de Registro.

En cumplimiento de este marco jurídico, la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, emitió la Resolución No. A0017 del 09 de junio del 2011, mediante la cual dispone la creación de la **Unidad Especial denominada "Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito"**, dotada de autonomía administrativa, financiera y funcional, adscrita a la Administración General del MDMQ.

2. EJES DE LA GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Gráfico N° 1



Fuente: Archivo Comunicación Social

1. Modernización

El 22 de diciembre de 2014 se suscribió el contrato No. 019-2014 "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito", con la finalidad de Modernizar de Manera Integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, el mismo que, debía concluir en diciembre de 2016; sin embargo, debido a la magnitud del proyecto y todas sus implicaciones para la etapa de implementación y estabilización de los nuevos procesos, se suscribió con contrato complementario con fecha 13 de diciembre de 2016 hasta abril de 2017.

En el 2015 se realizó la etapa de diseño del Proyecto de Modernización y, en el 2016 se inició la etapa de implementación con el levantamiento de los nuevos procesos registrales, orientados a la técnica de Folio Real, además de la automatización.

2. Servicio al Usuario

Gráfico N° 2



Fuente: Archivo Comunicación Social

Cumpliendo con la demanda de la Constitución de la República del Ecuador, que define a la administración pública como un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación; el Registro de la Propiedad DMQ se empeñó en:

- a) Mejorar los servicios acorde a la demanda moderna de las tecnologías de la información y comunicación. A través de la página web www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec se ofrecen trámites en línea.
- b) Revisar permanentemente la eficiencia de los procesos para cumplir con las ofertas de entrega de trámites.

- c) Simplificación y catalogación de servicios con accesibilidad a la web institucional.
- d) Actividades para reducir el porcentaje de reprocesos y rectificabilidad de las Direcciones de Inscripciones y Certificaciones.

El 2016 concluyó con un "Índice de satisfacción del servicio" del 78%, (Encuestas realizadas en el balcón de servicios de la institución)

3. Visión Social

3.1 Oficinas Móviles Municipales

De la mano de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el 2016 el RPDMQ atendió alrededor de 500 personas de manera personalizada, en las Oficinas Móviles Municipales, con cobertura en 20 parroquias del DMQ.

Foto N° 1



Pablo Falconi, Registrador de la Propiedad (E) junto a Lilián Victoria, atención personalizada en parroquias
Fuente: Archivo Comunicación Social

3.2. Unidad Regula tu Barrio

Fortaleció las relaciones intra-institucionales con la Unidad Regula Tú Barrio, a fin de dar atención prioritaria y personalizada para la inscripción de escrituras, previo el proceso de regularización.

Foto N° 2



Conversaciones con parroquias en la
Administración Zonal Los Chillos-Regula Tu Barrio - RPDMQ
Fuente: Archivo Comunicación Social

3.3. Servicio Corporativo

Servicio para inmobiliarias, constructoras, estudios jurídicos, instituciones financieras que firmaron el convenio de adhesión para contratos (70) y convenios de adhesión con notarías para la validación de certificados caducados (77).

Enmarcados en la modernización y automatización integral de los servicios registrales, se definieron como propósitos:

- Gestionar los servicios registrales por procesos.
- Acercar los servicios registrales al usuario y atender en forma rápida sus requerimientos.

- Aplicar criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, consistentes con su relación costo/beneficio.
- Involucrar a los principales actores de la cadena de valor del macro proceso de transferencia de dominio, con inclusión del sector privado.
- Generar datos consistentes y suficientemente respaldados.
- Proveer información segura y de calidad.
- Disponer en tiempo real de información precisa y necesaria para la generación y entrega de los productos registrales.

3.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos están alineados con el Plan de Desarrollo del MDMQ y el Plan Nacional para el Buen Vivir, PNBV:

- Incrementar la seguridad jurídica y poner en valor los actos registrales relacionados con la propiedad inmobiliaria en el DMQ, garantizando su gestión documental y un servicio de excelencia a la ciudadanía.
- Incrementar la rentabilidad social del RPDMQ, mediante un servicio incluyente y el uso eficiente del presupuesto.
- Mejorar la capacidad de respuesta institucional ante requerimientos internos o de entidades y organismos de gobierno y de control.
- Incrementar la eficiencia institucional, mediante la mejora continua de procesos, la sistematización y la automatización.
- Incrementar el desarrollo del talento humano y el valor del servicio público, mediante una renovada cultura de planificación, de gestión del conocimiento, de infraestructura tecnológica y de consolidación de la nueva imagen institucional.

4.- PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Gráfico N° 3

Costo de Certificados

CERTIFICADO	VALOR	Tiempo de Entrega
Gravámenes	US\$ 7,00*	5 días laborables
Propiedad	US\$ 4,00	5 días laborables
Ventas	US\$ 4,00*	5 días laborables
Estatuto Personal	US\$ 7,00	4 días laborables
Búsqueda	US\$ 3,00	1 días laborables
Bienes Raíces	US\$ 4,00	2 días laborables

*Cobro por Derecho (Propietarios Formas de adquisición por ejemplo Compra/Venta y Adquisición, Posesiones Efectivas, Ventas)

*Certificado de Bienes Raíces /Si no tiene bienes, la entrega es inmediata

Fuente: Unidad de Servicios Ciudadanos

Elaborado por: Archivo Comunicación Social RPDMQ

Gráfico N° 4

INSCRIPCIONES	
Revisión y proforma de trámites de menor complejidad (Plan 20)	INMEDIATO
Revisión legal de escrituras y actos de cancelación	INMEDIATO
Ingreso de trámites al proceso de revisión legal	1
Reingreso de trámites al proceso de revisión legal	4
Trámites de inscripciones (excepto cancelaciones y posesiones efectivas)	3
Trámites de inscripciones de posesión efectiva	2
Trámites de inscripciones judiciales	4

Fuente: Unidad de Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Archivo Comunicación Social RPDMQ

Gráfico N° 5

ARCHIVO	
Copias certificadas	INMEDIATO

Razones de inscripción	INMEDIATO

Inscripción de cancelaciones	1

Certificados de búsqueda	1

Fuente: Unidad de Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Archivo Comunicación Social RPDMQ

5.- RESULTADOS ALCANZADOS ALINEADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

I. **PRIMER OBJETIVO:**

INCREMENTAR LA SEGURIDAD JURÍDICA Y PONER EN VALOR LOS ACTOS REGISTRALES RELACIONADOS CON LA PROPIEDAD INMOBILIARIA EN EL DMQ, GARANTIZANDO SU GESTIÓN DOCUMENTAL Y UN SERVICIO DE EXCELENCIA A LA CIUDADANÍA.

a) **DIRECCION DE CERTIFICACIONES**

Es la dirección responsable de certificar la información de los bienes inmuebles inscritos.

Ingreso Total de Peticiones de Certificados

Son 273.454 solicitudes de 6 tipos de certificados; que se desglosan más adelante. Adicionalmente se procesan solicitudes internas que optimizan y apoyan la gestión del resto de procesos registrales.

PRODUCTOS EXTERNOS

1. Certificados de Gravámenes

Ingreso anual 2016: 176.807.
Promedio ingreso mensual: 14.734 trámites.

2. Certificados de Propiedades

Ingreso anual 2016: 14.046
Promedio ingreso mensual 1.171 trámites.

3. Certificados de Ventas

Ingreso anual 2016: 11.867
Promedio ingreso mensual: 989 trámites.

4. Certificados de Bienes Raíces (con bienes y sin bienes):

Ingreso anual 2016: 36.508
Promedio ingreso mensual: 3.042 trámites.

5. Certificados de Estatutos Personales:

Ingreso anual 2016: 1.455
Promedio ingreso mensual: 121 trámites.

Gráfico N° 6



Fuente: Informes mensuales estadísticos – Dirección de Certificaciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación

PRODUCTOS EXTERNOS – TRÁMITES JUDICIALES

Estos trámites son atendidos en base a requerimientos de la Función Judicial, Instituciones Públicas y Organismos de Control.

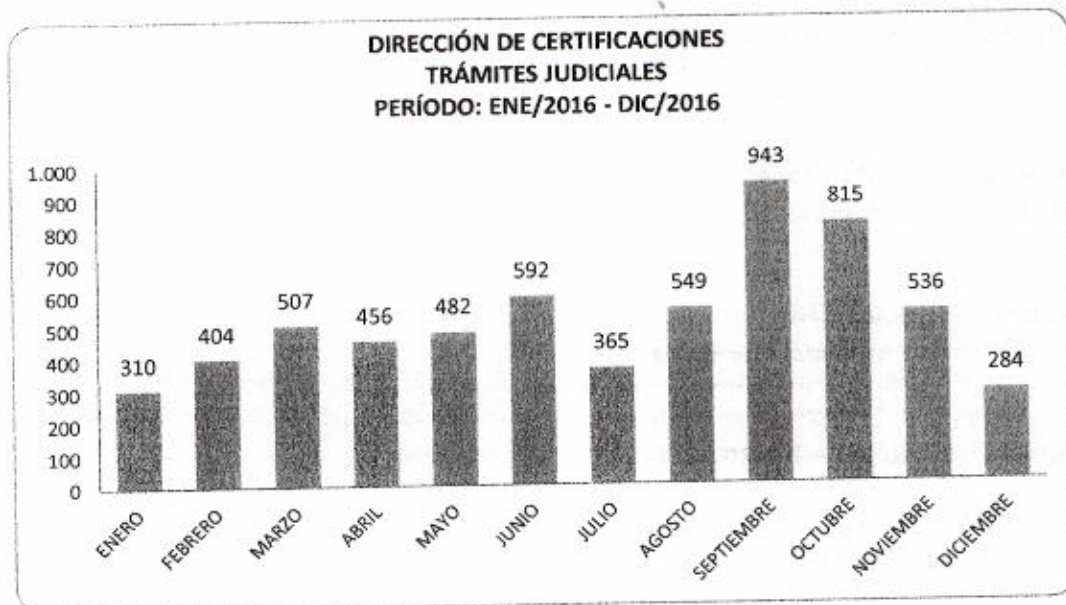
Trámites Externos Judiciales - Certificados de Gravámenes

Ingreso anual 2016: 4.099
Promedio ingreso mensual: 342 trámites.

Trámites Externos Judiciales -Certificados de Ventas y Propiedades

Ingreso total 2016: 2.144
Promedio ingreso mensual: 179 trámites.

Gráfico N° 7

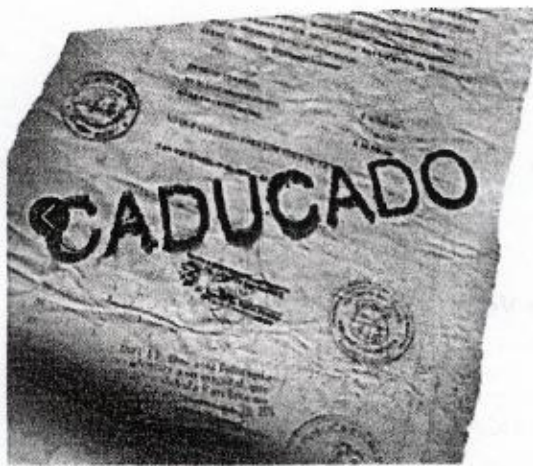


Fuente: Informes mensuales estadísticos – Dirección de Certificaciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación

PRODUCTOS INTERNOS

Validación de Certificados

Gráfico N° 8



¿ CADUCÓ SU CERTIFICADO?

El Registro de la Propiedad le valida por 90 días adicionales y sin pagar un centavo más; únicamente para trámites que deban inscribirse en el Registro de la Propiedad

Fuente: Unidad de Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Archivo Comunicación Social RPD MQ

Ingreso total 2016: 23.275
Promedio ingreso mensual: 1.940 trámites.

Estatutos Personales – Internos

Es un certificado interno, sin costo para el usuario, que solicita la Dirección de Inscripciones a la Dirección de Certificaciones; cuando se necesita verificar ciertos datos del usuario, como por ejemplo, gravámenes *personales*.

Ingreso total 2016: 3.253
Promedio ingreso mensual: 271 trámites.

Gráfico N° 9



Fuente: Informes mensuales estadísticos – Dirección de Certificaciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación

b) DIRECCION DE INSCRIPCIONES

Es la Dirección responsable de los procesos de inscribir y marginación de bienes inmuebles.

REVISION LEGAL

Previa a la inscripción se realiza la revisión legal de las escrituras de bienes inmuebles y, puede tener dos resultados:

1. Emitir observaciones sobre los documentos e información faltante
2. Emitir proforma para el pago de inscripción

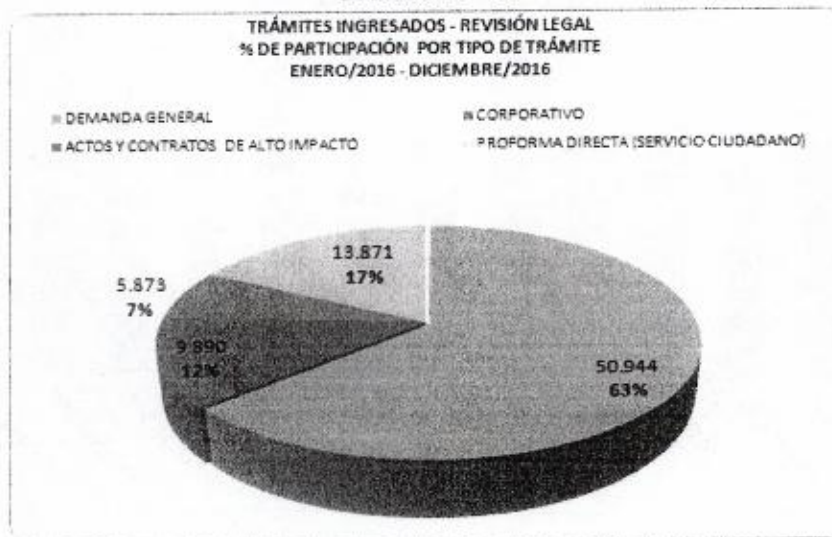
Ingreso de Demanda Total

Ingreso total 2016: 80.353
Promedio ingreso mensual: 6.696

Dentro de este proceso se registran los siguientes sub productos:

- Demanda General
- Servicio Corporativo
- Actos y contratos de alto impacto
- Proforma Directa

Gráfico N° 10



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Dirección de Certificaciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Demanda General:

Ingreso total 2016: 50.944 trámites
Promedio de ingreso mensual: 4.245 trámites.

Servicio Corporativo:

La *revisión legal* de actos o contratos se atienden en 24 horas, y el proceso de inscripción toma 4 días. Acceden al servicio corporativo instituciones públicas y privadas a través de la firma de un acuerdo de adhesión al servicio corporativo, al momento han firmado el convenio:

1. Organizaciones barriales
2. Instituciones financieras,
3. Instituciones del sector público
4. Constructoras y promotoras inmobiliarias,
5. Corredores de bienes raíces; entre otras.

Ingreso total 2016: 9.890

Ingreso mensual: 824 trámites

Actos y Contratos de Alto Impacto:

Se realiza la revisión legal y proforma en el mismo día, los siguientes contratos:

1. Hipotecas de lote de terreno sencillas (sin posesión efectiva, sin declaratoria de propiedad horizontal, derechos y acciones)
2. Cesión de hipoteca
3. Cancelación de prohibición
4. Cancelación de hipoteca con encargo fiduciario
5. Regularización de excedentes y diferencias de áreas
6. Fraccionamiento
7. Unificación
8. Reestructuración parcelaria
9. Declaratorias de propiedad horizontal
10. Reglamento a la declaratoria de propiedad horizontal
11. Arrendamientos
12. Anticresis
13. Adjudicaciones IERAC, INDA, MAGAP
14. Prescripción adquisitiva de dominio
15. Auto de adjudicación en remate
16. Testamentos
17. Servidumbre
18. Adosamientos
19. Aclaratorias a compra ventas, hipotecas, donaciones

Ingreso total 2016: 9.643

Promedio ingreso mensual: 804 trámites.

Proforma Directa:

Son 5 tipos de Actos pasan por revisión legal inmediata en la Unidad de Servicio Ciudadano y se proforman de manera directa:

1. Cancelaciones de Hipoteca
2. Posesiones Efectivas
3. Cancelaciones de Patrimonio Familiar
4. Cancelaciones de Usufructo
5. Cancelaciones de Uso y Habitación

Ingreso total 2016: 13.871

Promedio ingreso mensual: 1.156 trámites.

INSCRIPCIÓN

La inscripción es un proceso en el cual se realiza el levantamiento de asientos y creación de las partidas de inscripción.

Demanda Total

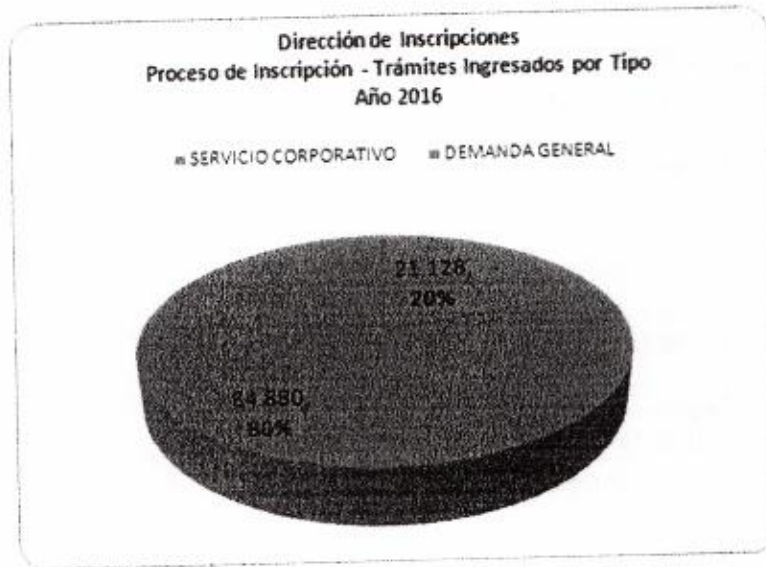
Ingreso total 2016: 48.132

Promedio ingreso mensual: 4.011 trámites.

Dentro de este proceso se registran los siguientes sub productos:

- Demanda General
- Servicio Corporativo

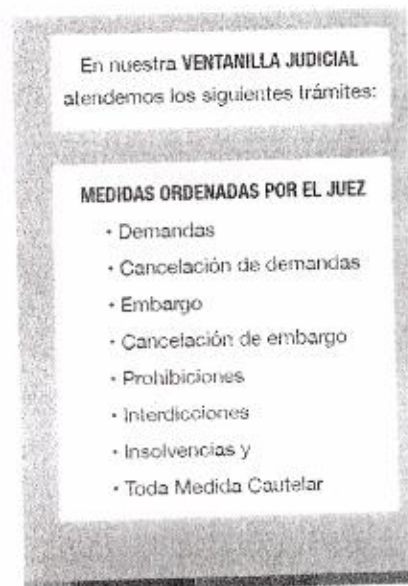
Gráfico N° 11



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Dirección de Inscripciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Inscripciones Judiciales

Gráfico N° 12



Fuente: Unidad de Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Archivo Comunicación Social RPDMQ

También se deben considerar Inscripciones de Jurisdicción voluntaria como:

- Posesiones Efectivas
- Patrimonio Familiar
- Capitulaciones Matrimoniales

Ingreso total 2016: 20.510

Promedio ingreso mensual: 1.709 trámites.

Embargos, Prohibiciones, Interdicciones e Insolvencias

Ingreso total: 6.707

Promedio ingreso mensual: 559 trámites.

Sentencias Varias y Posesiones Efectivas

Ingreso total 2016: 6.495

Ingreso mensual: 541 trámites.

Demandas

Ingreso total 2016: 1.801

Promedio ingreso mensual: 150 trámites.

Cancelación de Gravámenes

Ingreso total 2016: 5.507

Promedio ingreso mensual: 459 trámites.

Gráfico N° 13



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Dirección de Inscripciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

c) DIRECCION DE ARCHIVO

Es la Dirección responsable de los procesos relacionados con la organización, mantenimiento y custodia de los archivos documentales y libros del Registro de la Propiedad.

La dirección de Archivo entrega los siguientes productos:

1. Marginaciones de Inscripción Nueva

Ingreso total 2016: 49.313
Promedio ingreso mensual: 4.109 trámites.

Este es un producto interno que sirve de insumo para el proceso de inscripciones y no lo solicita el usuario.

2. Cancelación de Hipotecas

Ingreso total 2016: 10.437
Promedio de ingreso mensual: 870 trámites.

3. Razones de Inscripción:

Ingreso total 2016: 13.533
Promedio ingreso mensual: 1.128 trámites.

4. Certificados de Búsqueda

Ingreso total 2016: 9.003
Promedio ingreso mensual: 750 trámites.

5. Copias Certificadas:

Ingreso total 2016: 1.553
Promedio ingreso mensual: 130 trámites.

Gráfico N°14



Fuente: Informes mensuales estadísticos – Dirección de Archivo
Elaborado por: Asesoría de Planificación

d) **SERVICIOS CIUDADANO**

Foto N°3



Fuente: Archivo Comunicación Social

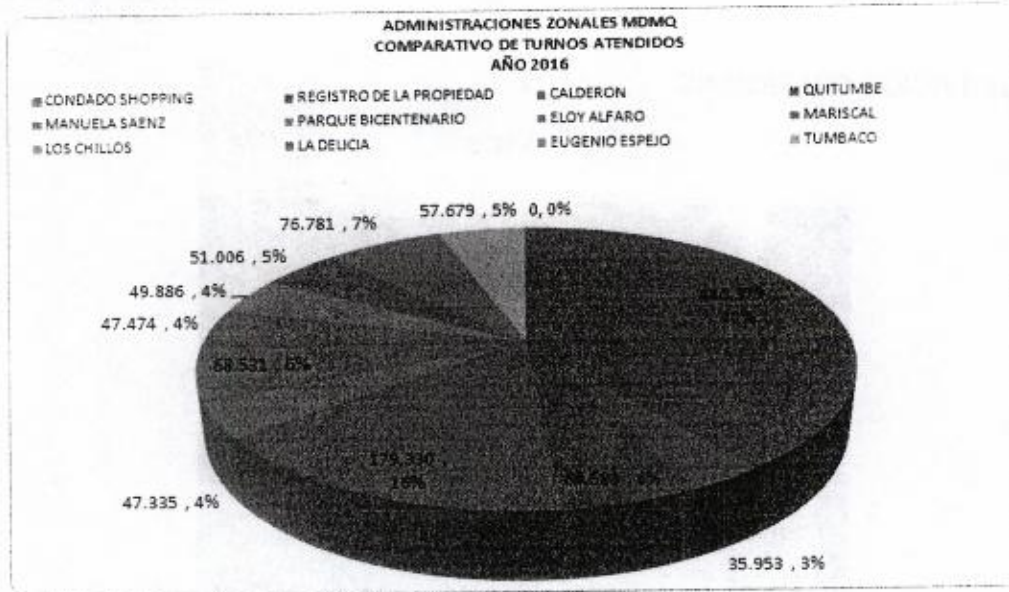
Turnos Atendidos: 446.379 en 21 ventanillas de atención del balcón de servicios.

Servicios del balcón:

- Entrega Certificados
- Entrega Inscripciones
- Inscripciones (Revisión Legal)
- Rectificación
- Citas Inscripciones
- Judicial
- Entrega de Rectificaciones
- Suspensiones
- Proforma Directa

El Registro de la Propiedad del DMQ, es la institución adscrita a la Administración General que más usuarios atiende diariamente, con una participación del 40% vs el total de turnos atendidos en las administraciones zonales

Gráfico N° 8



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Tiempo promedio de espera en el Balcón de Servicios

Tres minutos cuarenta y dos segundos (00:03:42)

Foto N°4



Fuente: Archivo Comunicación Social

El tiempo promedio refiere al tiempo de espera desde que se le entrega al usuario el turno en la ventanilla de información hasta que recibe el llamado a la ventanilla correspondiente para ser atendido.

El control de filas y la reasignación de ventanillas de manera proporcional a la demanda de cada servicio permitió reducir de manera considerable los tiempos de espera de los usuarios.

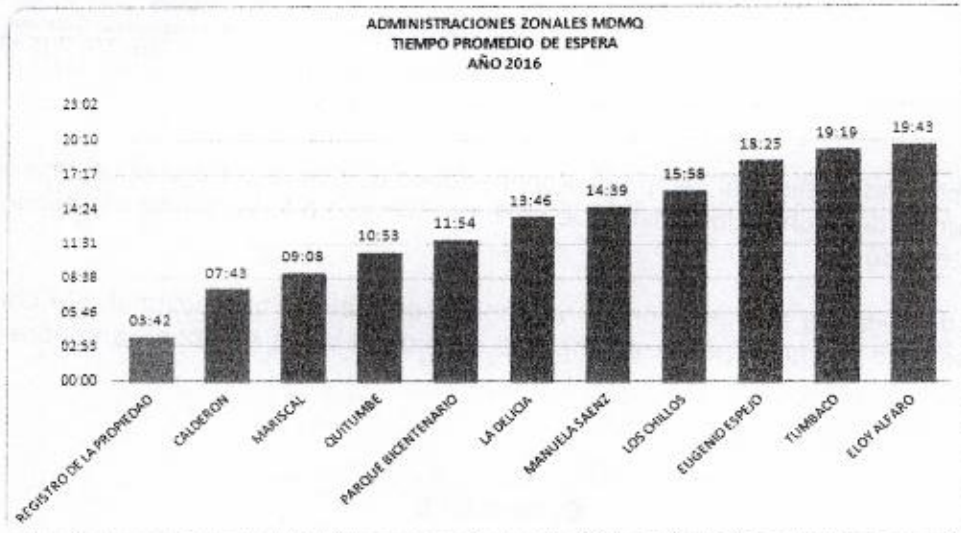
Gráfico N° 9



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

En la gráfica 9 se ve que a **Nivel Municipal** (comparativo únicamente con Administraciones Zonales) el Registro de la Propiedad es la dependencia que menor tiempo promedio de espera registra en su balcón de servicios con promedio de 3 minutos con 42 segundos

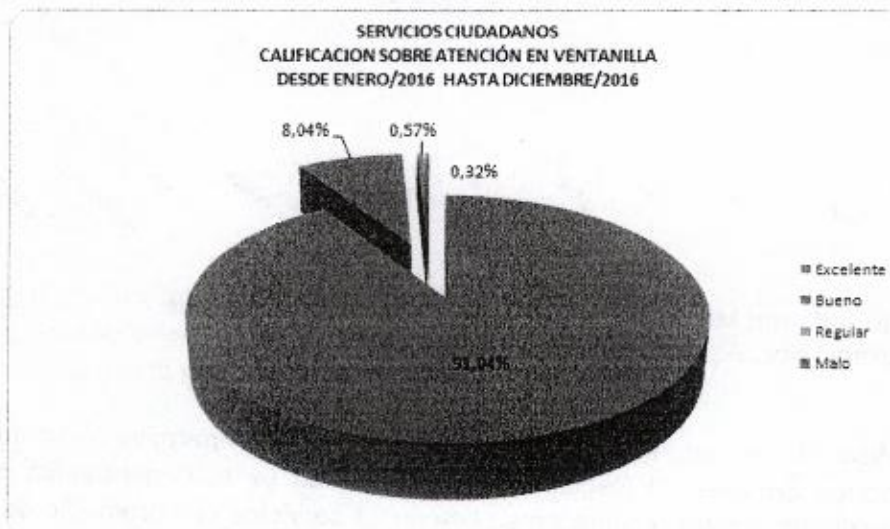
Gráfico N° 10



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

El gráfico No. 35 muestra las calificaciones sobre la atención a usuarios, con un promedio del 91,04% que está dentro de los parámetros de satisfacción al usuario como **Excelente**.

Gráfico N° 11



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Convenios con Notarías

Se firmaron convenios con notarías del Distrito Metropolitano de Quito, a fin de que formen parte del servicio de "Validación de certificados caducados", a través del cual se elimina el requisito de presentación de un certificado de Gravamen *actualizado*, desde que el trámite de transferencia de dominio está en la etapa de suscripción de la escritura.

A continuación se detalla en número de convenios firmados con notarías:



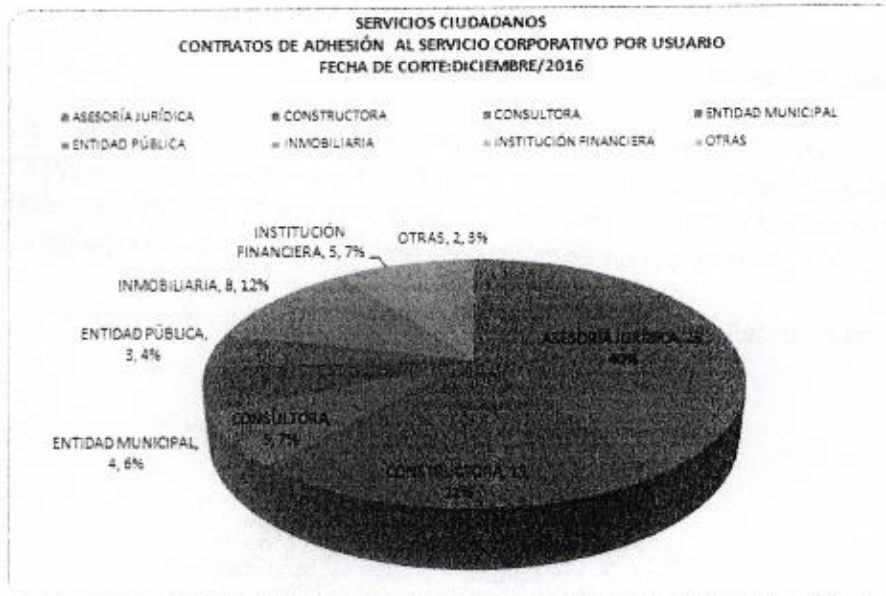
Fuente: Informe Mensual Estadístico – Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Usuarios Corporativos

Ofrece atención especializada a "usuarios" cuya actividad económica está directamente vinculada con la actividad inmobiliaria y su demanda actual de servicios registrales alcanza niveles de relevancia tanto en frecuencia como en cantidad.

A continuación se detalla la cartera de usuarios que hacen uso de este servicio:

Gráfico N° 13



Fuente: Informe Mensual Estadístico – Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

II. SEGUNDO OBJETIVO: INCREMENTAR LA RENTABILIDAD SOCIAL DEL RPDMQ, MEDIANTE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL USO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

INFORMACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Ingresos.

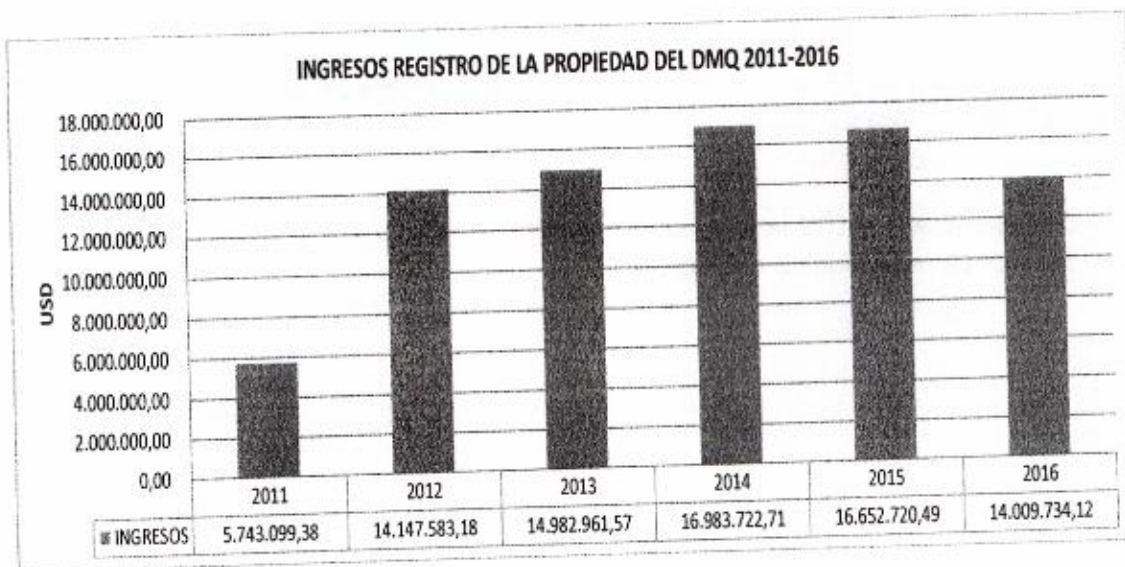
Foto N°5



Fuente: Archivo Comunicación Social

La recaudación del año 2016 fue de USD\$ 14.009.734,12 los cuales son depositados diariamente en la cuenta bancaria del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Gráfico N° 14



Fuente: Dirección Administrativa Financiera
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

La recaudación del año 2016 se redujo en 15,87% respecto el año 2015, dicho valor es afectado directamente por el movimiento del mercado inmobiliario del Distrito Metropolitano de Quito.

Gastos

Mediante Ordenanza No. 0087 de fecha 11 de diciembre de 2015, el Consejo Metropolitano de Quito aprueba el Presupuesto General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para el ejercicio económico 2016; dentro del cual se asigna al Registro de la Propiedad USD 8.964.030,59 desglosado en tres proyectos:

Tabla 1
ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA INICIAL POR PROYECTO 2016

PROYECTO	ASIGNACIÓN INICIAL
A010A00109003D MODERNIZACIÓN INTEGRAL RPDMQ	2.700.000,00
A010A00201001D GESTION ADMINISTRATIVA REG. PROPIEDAD	1.500.000,00
A010A00202002D REMUNERACION PERSONAL REG. PROPIEDAD	4.764.030,59
TOTAL	8.964.030,59

Fuente: Sistema Financiero SIPARI

Al 31 de diciembre de 2016 la ejecución presupuestaria alcanzó el 85,34%, es decir USD 6.782.582,03 del presupuesto codificado.

Tabla 2
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DMQ PERIODO 2016

PROYECTO	PRESUPUESTO INICIAL	REFORMA	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO COMPROMETIDO	%	PRESUPUESTO DEVENGADO	%
AD10A00109003D MODERNIZACIÓN INTEGRAL RPDMQ	2.700.000,00	-955.830,69	1.744.169,31	1.624.948,03	93,16%	846.699,98	48,54%
AD10A00201001D GESTION ADMINISTRATIVA REG. PROPIEDAD	1.500.000,00	-76.843,17	1.423.156,83	1.207.454,87	84,84%	1.156.203,89	81,24%
AD10A00202002D REMUNERACION PERSONAL REG. PROPIEDAD	4.764.030,59	16.396,64	4.780.427,23	4.780.427,23	100,00%	4.779.678,16	99,98%
TOTAL	8.964.030,59	-1.016.277,22	7.947.753,37	7.612.830,13	95,79%	6.782.582,03	85,34%

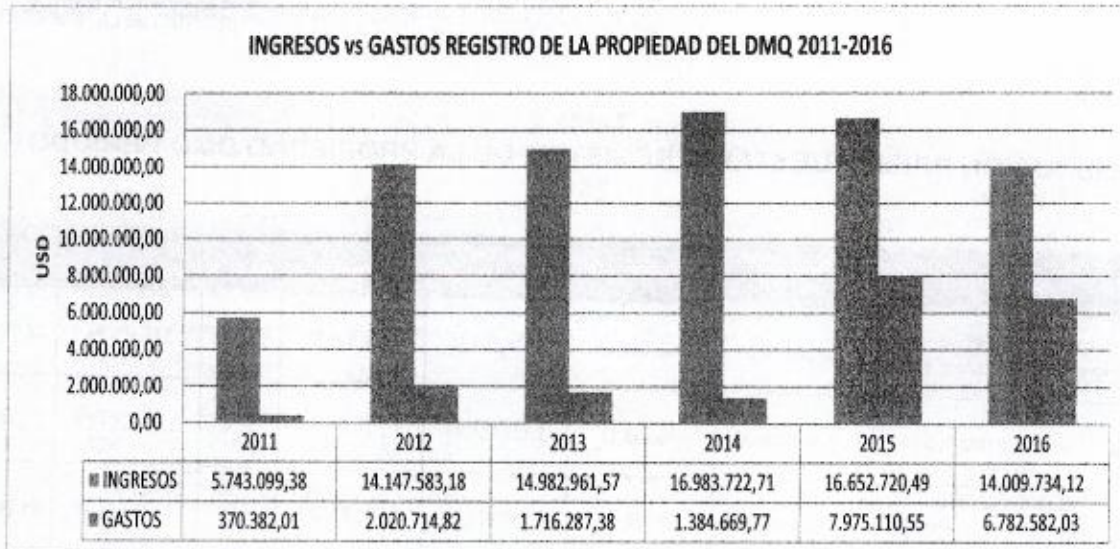
Fuente: Sistema Financiero SIPARI - Cédula Presupuestaria de Gastos al 31 de diciembre de 2016.

- Proyecto de Modernización Integral RPDMQ: se destinó presupuesto para el cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas para la Modernización Integral del Registro de la Propiedad y su Fiscalización, adicionalmente actividades que contemplan la mejora de la infraestructura y el mantenimiento de equipos informáticos.
- Proyecto Gestión Administrativa: se destinó presupuesto para todos los gastos administrativos necesarios para la operación diaria del Registro de la Propiedad, tales como; servicios básicos, arriendos, servicio de limpieza, guardianía, etc.
- Proyecto Remuneración Personal: Se ejecutó el presupuesto para cubrir las necesidades de personal, tanto de Nombramiento como de Contrato de Servicios Ocasionales del Registro de la Propiedad.

Excedentes

El Registro de la Propiedad al ser una unidad adscrita a la Administración General, no administra los recursos recaudados ni los excedentes generados.

Gráfico N° 15



Fuente: Dirección Administrativa Financiera
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Sin embargo, se puede observar en el Gráfico N° 15 el excedente de USD\$ 7'227.152,09 generado por la Institución es representativo y permite financiar otras actividades prioritarias para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

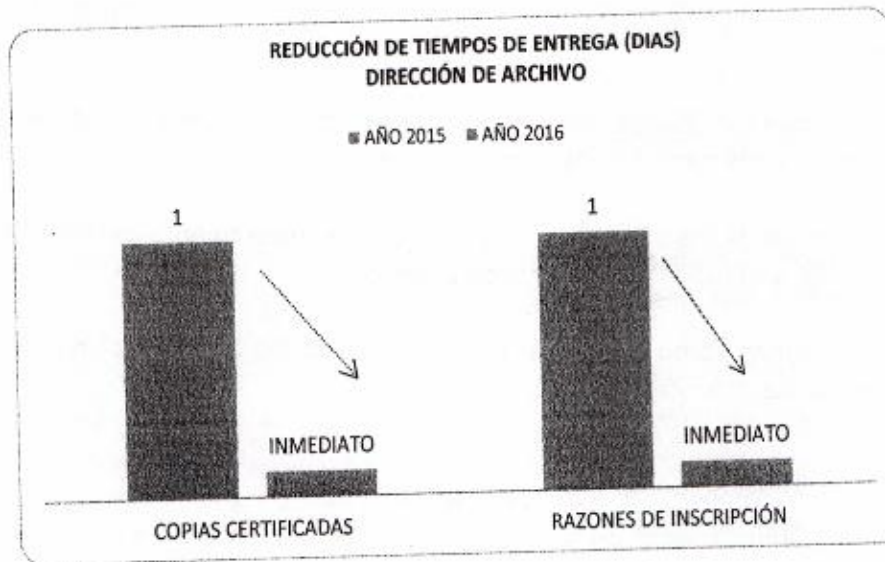
III. TERCER OBJETIVO: MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ANTE REQUERIMIENTOS INTERNOS O DE ENTIDADES Y ORGANISMOS DE GOBIERNO Y DE CONTROL. DISMINUIR PROGRESIVAMENTE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Reducción de Oferta de Días de Despacho de Trámites al Usuario

Gracias a la optimización de recursos y acuerdos inter-áreas; se ha logrado reducir la oferta de días de despacho al usuario de varios productos registrales.

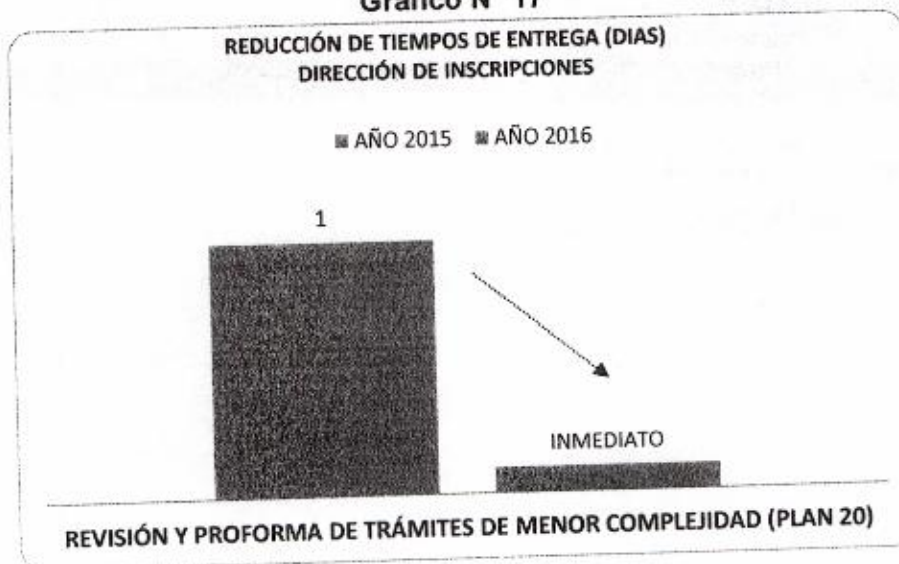
A continuación se presentan los gráficos comparativos de la reducción de días de despacho en los productos registrales de la Dirección de Archivo y de Inscripciones.

Gráfico N° 16



Fuente: Dirección de Archivo
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Gráfico N° 17



Fuente: Dirección de Inscripciones
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Índice de Cumplimiento de Días de Entrega de Trámites al Usuario

Durante el año 2016, las Direcciones de Inscripciones, Certificaciones y Archivo, han administrado de manera adecuada sus recursos humanos y financieros, lo cual se ha visto reflejado en el cumplimiento a tiempo de la entrega de productos al usuario.

- En la Dirección de Archivo el porcentaje de cumplimiento de tiempos de entrega es del 100%.
- En la Dirección Certificaciones, el porcentaje de cumplimiento es del 96%; y el 4% corresponde a trámites no entregados a tiempo.
- En la Dirección de Inscripciones el porcentaje de cumplimiento es del 97%; y el 3% corresponde a trámites no entregados a tiempo.

Tanto en Certificaciones como en Inscripciones, el porcentaje de incumplimiento obedece a la complejidad de los trámites.

Tabla No. 3
Cumplimiento de tiempos de despacho de productos
Período: Ene/2016 – Dic/2016

DIRECCIÓN	N° DE TRÁMITES DESPACHADOS A TIEMPO	N° DE TRÁMITES JUSTIFICADO	N° DE TRÁMITES NO JUSTIFICADO	% INCUMPLIMIENTO	% CUMPLIMIENTO
CERTIFICACIONES	228789	8800	9292	4,00%	96,00%
INSCRIPCIONES	44782	1991	407	3,80%	96,20%
ARCHIVO	34561	0	0	0,00%	100,00%
TOTAL	308132	10791	9699	3%	97%

Fuente: Informes mensuales estadísticos – Direcciones RPMDQ.

Elaborado por: Asesoría de Planificación

Gráfico N° 18



Fuente: Informes mensuales estadísticos – Direcciones RPMDQ.
Elaborado por: Asesoría de Planificación

IV. CUARTO OBJETIVO: INCREMENTAR LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL, MEDIANTE LA MEJORA CONTINÚA DE PROCESOS, LA SISTEMATIZACIÓN Y LA AUTOMATIZACIÓN

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN

Finalidad del proyecto de modernización integral

Visionar, gestionar y alcanzar un cambio integral en la Gestión Registral bajo el esquema de FOLIO REAL; cuya influencia sobre la gestión municipal y ciudadana, en el Distrito Metropolitano de Quito, promoverá una visión de eficacia, eficiencia y excelencia, conjugando los ejes Cultural, Orgánico, Institucional y Sinérgico.

Alcance de gestión del proyecto (contrato no. 019-2014)

El contrato suscrito el 22 de diciembre del 2014, tiene como objetivo "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito"; el cual está compuesto por los siguientes componentes y subcomponentes:

COMPONENTE 1: Digitalización

Sub-componente 1 "Metodología aplicada de Digitalización"

Sub-componente 2 "Tecnologías Información"

COMPONENTE 2: Modernización integral del RP

Sub-componente "Gestión Proyecto"

Sub-componente 1 "Marco Jurídico"

Sub-componente 2 "Procesos Registrales"

Sub-componente 3 "Tecnologías Información - HW"

Sub-componente 4 "Tecnologías Información - SW"

Sub-componente 5 "Sede Electrónica"

Sub-componente 6 "Profesionalización"

Sub-componente 7 "Gestión de la Calidad ISO"

Sub-componente 8 "Administración del Cambio"

6. MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES DEL REGISTRO PROPIEDAD DEL DMQ VUELVEN A QUITO UNA CIUDAD DIGITAL

6.1. DIGITALIZACIÓN Y DESMATERIALIZACIÓN

Gráfico N° 19



Elaborado por: Archivo Comunicación Social RPDMQ

**2 millones 224.118 actas
DESMATERIALIZADAS**

El Registro de la Propiedad del DMQ experimenta grandes cambios en el servicio registral y se convierte en pionero en Ecuador y Latinoamérica al pasar de un archivo físico de actas y libros a un archivo digital, caminar al Folio Real (registro de datos por bienes no de personas) e incorporar la firma digital en sus productos registrales.

Certificadores e inscriptores del Registro de la Propiedad del DMQ revisaban la información en libros físicos "esperanzados" en que el libro no lo esté usando otro funcionario y pueda hacer su certificado; con la digitalización del 100% de libros inmobiliarios, el 100% de certificadores e inscriptores pueden acceder simultáneamente al mismo libro.

Foto No. 6



Un año atrás la investigación manual
Demoraba la búsqueda de datos

Foto No. 7



En el 2016 la marginación electrónica y la
firma electrónica fortalecen la seguridad jurídica

Fuente: Archivo Comunicación Social

A la marginación digital de escrituras y la incorporación de la firma digital se la conoce como *desmaterialización*, una palabra no cotidiana, pero que tiene un concepto amplio y de grandes beneficios ciudadanos, pues, le significa al usuario una mayor seguridad jurídica en la información que se publicita ya que, los funcionarios del Registro de la Propiedad del DMQ son más meticulosos y prolijos en la búsqueda de la información digital que, aunque ahora parezca sencillo, un año y medio atrás era una tarea difícil al ser manual.

6.2. SOLICITUD DE CLAVE PARA TRÁMITES EN LÍNEA

El usuario en los próximos meses podrá obtener su clave en tan solo 2 pasos: ingresando su número de cédula, ruc o pasaporte y su contraseña, para ello deberá ingresar a la página web www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec . este es el primer paso del nuevo proceso de modernización digital del Registro de la Propiedad de Quito; la clave permitirá realizar la solicitud de trámites de inscripción y certificación vía on line.

Gráfico N° 20



Fuente: Archivo Comunicación Social

6.3. CERTIFICADOS CON FIRMA DIGITAL

Los certificados con firma digital que emite el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), tienen plena validez jurídica, según lo señalado en los artículos 2,6,7 y 14 de la "LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS". Con el fin de dar un mejor servicio, se suspendió la entrega de los certificados por Courier; ahora los certificados llegan vía correo electrónico, es decir, fácil, rápido, 100% confiables y con cero costo de envío.

Gráfico N° 21

CERTIFICADOS CON FIRMA DIGITAL

Tienen plena validez jurídica para sus trámites en entidades públicas y privadas

¡Quito vive la era digital!



Con el respaldo de la Ley de Comercio Electrónico Art. 2, 6, 7 y 14

REGISTRO DE LA PROPIEDAD 

Fuente: Archivo Comunicación Social

6.4. SOLICITUD DE TRÁMITES PARA INSCRIPCIÓN

El usuario podrá llenar el formulario en línea y solicitar su trámite para inscripción, de manera segura, cómoda y eficiente

Una vez realizada la petición por internet, el usuario ingresará por ventanilla del balcón de servicios la escritura para la revisión legal.

Gráfico N° 22

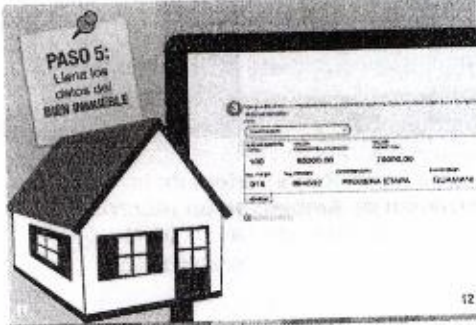
PASO 6: Debes hacer clic en **AGREGAR COMPONENTE** para todos los campos, con los datos del **COMPRADOR** del bien inmueble.

INFORMACIÓN	INFO COMPLEMENTARIA	SERVIDOR
<p>FORMA MATERIAL Y VENCIMIENTO</p> <p>NOBRE: ANTON MORA</p> <p>APellidos: PÉREZ SANCHEZ</p> <p>Tiene el bien inmueble: No, SIEMPRE</p>	<p>APLICACION CONCEPTO:</p> <p>USO: APTURADA</p> <p>Tiene el bien inmueble: No, SIEMPRE</p>	<p>USO: 8000.00</p> <p>USO: 1000.00</p> <p>DIA: 01/01</p> <p>MONEDA: PROPIEDAD ECUA</p> <p>TELEFONO: 011</p>

AN DE LOS BIENES INMOBILIARIOS Y LA CONSTRUCCION
 DERECHA FAMILIAR
 DERECHO DE SUCESSION
 AN DE LOS BIENES INMOBILIARIOS Y LA CONSTRUCCION REPRESENTACION

Gráfico N° 23

PASO 5: Llene los datos del **BIEN INMOBILIABLE**



AN DE LOS BIENES INMOBILIARIOS Y LA CONSTRUCCION
 DERECHA FAMILIAR
 DERECHO DE SUCESSION
 AN DE LOS BIENES INMOBILIARIOS Y LA CONSTRUCCION REPRESENTACION

Gráfico N° 24

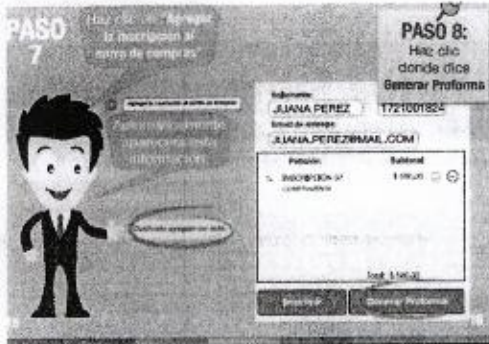
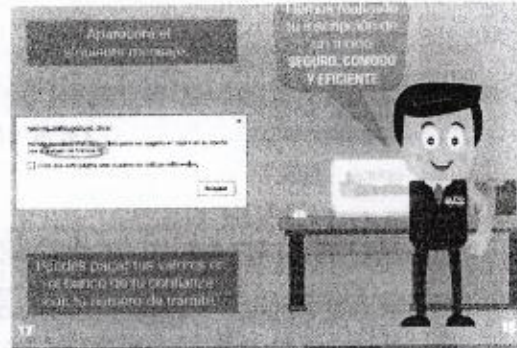


Gráfico N° 25



Fuente: Archivo Comunicación Social

7.- REGISTRO PROPIEDAD DMQ REFERENTE DE MODERNIZACIÓN PARA REGISTROS DE LA PROPIEDAD DEL PAÍS

En diciembre de 2015, Dieder Salazar, experto costarricense en materia registral digital durante la capacitación que dio a funcionarios del Registro de la Propiedad del DMQ, había manifestado que el esfuerzo del Registro de la Propiedad de Quito sería observado por otros registros, *“vendrán a golpear la puerta a preguntar cómo lo hicieron”* sentenció el costarricense, quien no estuvo alejado de la verdad.

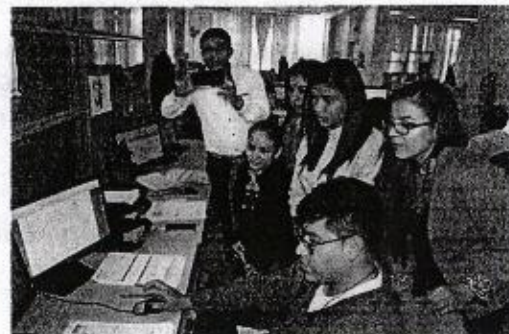
En el 2016 el Registro de la Propiedad del DMQ recibió a delegaciones de los registros de la Propiedad de Ambato y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Foto No. 8



Tania Gómez, Registradora de la Propiedad de Ambato en un recorrido por la modernización del RPDMQ
Fuente: Archivo Comunicación Social

Foto No. 9



Delegación del Registro Propiedad de Santo Domingo de los Tsáchilas

8.- HITOS TECNOLÓGICOS DEL PROYECTO

Considerando los ejes de ejecución del proyecto, se han planificado y coordinado los siguientes hitos que marcan cambios radicales en la Gestión Registral del RPDMQ, y que influirán sobre la gestión municipal y la ciudadanía:

Tabla No 3

HITOS DE LA GESTIÓN REGISTRAL BASADA EN EL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN INTEGRAL

HITO	FECHA	ALCANCE
MARGINACIÓN ELECTRÓNICA REGISTRAL	Desde abril 2016	<p>La marginación electrónica son notas, al costado derecho, del acta de inscripción de un inmueble cuya nota indica en dónde está la información de actos y contratos que le afectan. Por ejemplo la marginación indicará si ese bien inmueble está hipotecado.</p> <p>Actualmente la marginación se lo hace de una manera automatizada y con firma electrónica; garantizando la oportunidad y seguridad jurídica en la consulta de las mismas</p>
CERTIFICACIONES ISO 9001 E ISO 27001	Desde junio de 2016	<p>La certificación ISO 9001 e ISO 27001 garantizan a la ciudadanía que los procesos registrales y custodia de la información se la está administrando con altos estándares de calidad. Para alcanzar este objetivo el Registro de la Propiedad ha implementado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creó el Comité de Gestión de Calidad • Creó el Comité Directivo de Seguridad de la Información y Comité Operativo de Seguridad. • Se empezó a fortalecer el sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

HITO	FECHA	ALCANCE
Gestión de productos registrales con uso de información digital	Diciembre de 2016	<p>El 100% de las actas que contienen información de los inmuebles de los ciudadanos del DMQ fue digitalizado, desmaterializado (incorporación de firma digital) e indexado. (archivo de actas por datos específicos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Acervo Registral Físico pasa a formar parte de un archivo histórico, almacenado con las debidas garantías de conservación.
SISTEMA REGISTRAL ELECTRÓNICO [SIREL] Pruebas ALFA	Hasta Octubre 2016	<p>Se realizaron una de las últimas pruebas del sistema de Folio Real Electrónico, llamadas ALFA.</p> <p>El Folio Real permite consolidar toda la información registral de un inmueble bajo un código único e irrepetible de fácil consulta.</p> <p>Se realizaron pruebas Alfa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de usuarios en Ventanilla (de ciudadanos para trámites registrales). • Creación de Folio Real. • Emisión de Productos Registrales con firma electrónica (inscripciones y certificaciones). • Petición de certificados en Web (reutilizando el actual sistema Peticiones Electrónicas con Recaudación con Bancos, en interacción con SIREL para la gestión de trámites registrales). • Trámites registrales y recepción de documentación en RPDMQ (con proceso de digitalización de documentos de ingreso). • Recaudaciones en Efectivo. • Notificaciones mediante correo electrónico a ciudadanos de los trámites registrales y entrega de productos registrales electrónicos.

Fuente: Administrador Contrato Modernización

Gráfico N° 26

NOS MODERNIZAMOS PARA PASAR DE UN ARCHIVO FÍSICO DE LIBROS A ARCHIVOS DIGITALES

DIGITALIZACIÓN DEL ACERVO REGISTRAL

ANTES

- Uso excesivo de libros.
- Inadecuadas técnicas de conservación.
- Mayor carga operativa para funcionarios registrales.



FASE 1
DESMATERIALIZACIÓN

Remodelación
Subsuelo para
Digitalización



AHORA

- Imágenes digitalizadas con consulta simultánea.
- Espacios adecuados de conservación.
- Tratamiento especial para libros en mal estado.
- Consulta y actualización de información registral.
- Gestor Documental.

9.- GESTOR DOCUMENTAL

Es un programa independiente al Nuevo Sistema Informático Registral. El Gestor Documental es la única fuente de consulta de actas tomando en cuenta factores como: año, repertorio, inscripción, etc y permite la realización de marginaciones electrónicas, con seguridad jurídica a través de la firma digital, como podemos ver en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 27
CAPTURA DE PANTALLA GESTOR DOCUMENTAL

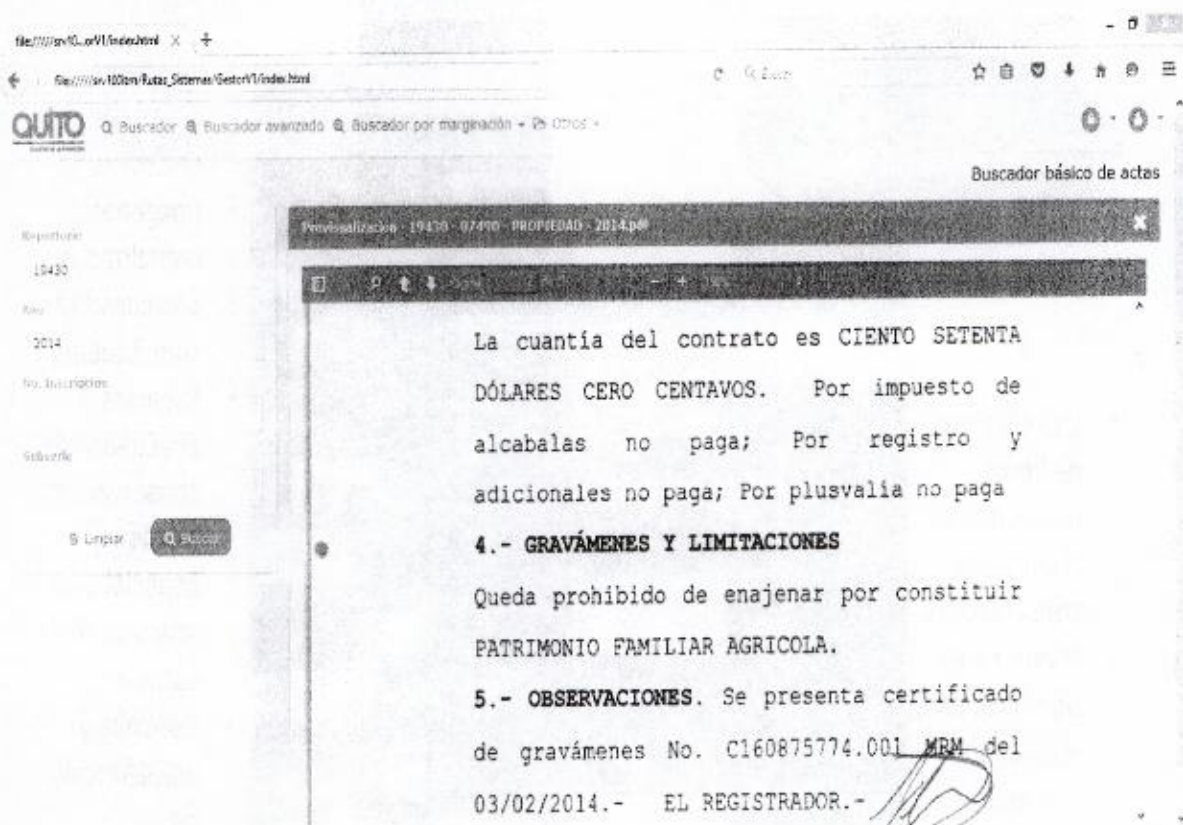


Gráfico N° 28
CAPTURA DE PANTALLA GESTOR DOCUMENTAL

En el Gestor documental se almacenan todas las actas digitalizadas debidamente organizadas por subserie, año, volumen, etc., de tal manera que permite la consulta ágil y eficiente de las mismas. Como lo podemos ver en el siguiente gráfico:

file:///sv10.01/Vindex.html X

file:///sv1000m/futas_Sistemas/Gestor1/index.html

QUITO Q Buscar Q Buscador avanzado Q Buscador por marginalesión · Otros

Navegador de actas

Subserie PROPIEDAD Año 1910 Cuantía CUANTIA 1 ENERO-DICIEMBRE VOLUMEN 01

Use los desplegable para navegar a través del repositorio buscando actas

Nombre	Tamaño	Acciones
1351 - 00533 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,6 MB	🔍 ⬇
1250 - 00499 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,1 MB	🔍 ⬇
1520 - 00614 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,2 MB	🔍 ⬇
2409 - 00988 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,1 MB	🔍 ⬇
707 - 00257 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,5 MB	🔍 ⬇
783 - 00296 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,4 MB	🔍 ⬇
846 - 00325 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,1 MB	🔍 ⬇
794 - 00300 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,0 MB	🔍 ⬇
27 - 00008 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,6 MB	🔍 ⬇
952 - 00366 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,0 MB	🔍 ⬇
2363 - 00567 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF	1,1 MB	🔍 ⬇

Previsualización: 1351 - 00533 - PROPIEDAD - 1910 C1.PDF

Documento previsualizado:

Número 529. (Manifiesto de...)

Número 530. (Manifiesto de...)

Número 531. (Manifiesto de...)

Manifiesto de... (firmado por...)

V. QUINTO OBJETIVO: INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y EL VALOR DEL SERVICIO PÚBLICO, MEDIANTE UNA RENOVADA CULTURA DE PLANIFICACIÓN, DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y DE CONSOLIDACIÓN DE LA NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

El Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Gestión realizada por el Dr. Pablo Falconí Registrador de la Propiedad (E) del Distrito Metropolitano de Quito planificó y realizó la difusión plena de las bases del concurso de méritos y oposición para 21 vacantes dentro de la Institución, la convocatoria inició desde el 06 de abril de 2016, por medio de la plataforma tecnológica del Ministerio del Trabajo, con la finalidad de reunir la mayor cantidad de aspirantes que cumplan con los perfiles y requisitos establecidos en las bases del concurso.

CONSOLIDACIÓN DE LA NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL

Capacitaciones Externas

Los servicios para la solicitud de certificados y trámites de inscripción vía web forman parte del marco de la modernización integral del Registro de la Propiedad del DMQ, dando así un salto técnico y tecnológico, por ello no se ha descuidado las capacitaciones que iniciaron en el 2016 en septiembre con el grupo denominado Corporativo y que forman parte del plan piloto para la utilización de los servicios web. A continuación se detallan las actividades relevantes realizadas para consolidar la imagen institucional del Registro de la Propiedad durante el año 2016, las cuales estuvieron coordinadas por el área de Comunicación Social:

- Socialización de nuevo sistema informático para servicios registrales con Estudios Jurídicos y Constructoras: Alrededor de 40 abogados del denominado servicio corporativo (usuario frecuente) del Registro de la Propiedad, se familiarizaron con la nueva herramienta Sistema informático Registral, SIREL; en el taller denominado "Socialización de los Servicios Registrales" que tuvo por objetivo acercar a los usuarios frecuentes a conocer de cerca, cómo obtener la clave para realizar trámites registrales vía internet, así como también, verificar la utilidad del nuevo sistema informático para solicitar certificados y servicios de inscripción vía web.

Foto No. 10



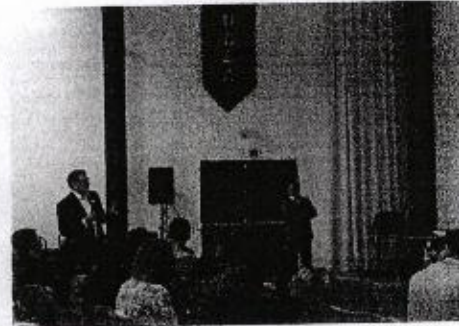
Estudios Jurídicos y Constructoras se capacitan en el "Nuevo Sistema Informático Registral"
Fuente: Archivo Comunicación Social

- Capacitación sobre Derecho Registral en la Universidad de las Américas: Aspectos doctrinarios del Derecho registral, el proceso registral en el sistema de Folio Real, inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos; tipos de certificados y procesos de rectificabilidad, el proceso registral en Folio Real, procesos de e inscripción, conceptos sobre publicidad registral, concepto y clases de Registro, Derecho Registral Inmobiliario entre otros, fueron los temas que funcionarios del Registro de la Propiedad del DMQ dictaron en el taller teórico-práctico, denominado "Derecho Registral" en la Escuela de Derecho de la Universidad de las Américas, UDLA del 13 al 16 de julio del 2016.

Foto No. 10



Foto No. 11



Capacitación en "Derecho Registral" Universidad de las Américas - UDLA
Fuente: Archivo Comunicación Social

10. NUEVOS CANALES TECNOLÓGICOS PARA ACCESO DEL USUARIO A LOS SERVICIOS REGISTRALES

Plan Piloto de emisión de Certificados con Firma Digital

En junio de 2016, arrancó, con 50 usuarios corporativos, el plan piloto de solicitud de certificados a través de la web: www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec El usuario paga mediante el sistema financiero nacional y la entrega del certificado se realiza de manera directa al correo electrónico con la validez legal de la firma digital.

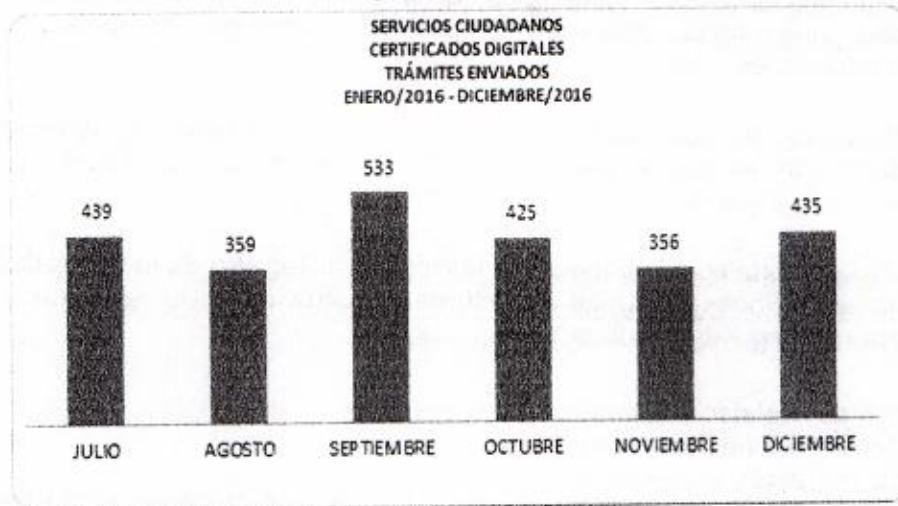
Promedio mensual de solicitud de certificados: 23.000
Promedio porcentual de solicitud en línea de certificados: 2%

Tabla N°3
NÚMERO DE CERTIFICADOS CON FIRMA DIGITAL ENVIADOS
FECHA DE CORTE: DICIEMBRE/2016

TIPO DE TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GRAVAMENES	357	302	319	284	320	389
VENTAS	13	19	11	28	6	7
PROPIEDAD	24	14	31	47	3	22
ESTATUTOS	0	4	1	1	12	3
BIENES	34	12	147	43	6	5
BUSQUEDA	11	8	24	22	9	9
TOTAL DIGITALES	439	359	533	425	356	435

Fuente: Informe Mensual Unidad de Servicios Ciudadanos
Elaborado Por: Asesoría de Planificación

Gráfico N° 29



Fuente: Informe Mensual Unidad de Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación

11. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En coordinación con la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se realizó trimestralmente la medición de percepción sobre Satisfacción del Ciudadano referente a la atención. La primera medición se realizó en mayo de 2016.

Metodología de Aplicación.- Muestreo aleatorio simple en el Balcón de Servicios del RPDMQ. con aplicación de cuestionario de 36 preguntas de carácter cuantitativo; de carácter cerradas, abiertas y de confirmación.

Tabla N°4
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL RPDMQ
AÑO 2016

TRIMESTRE	% DE SATISFACCIÓN
ABRIL - JUNIO	79%
JULIO - SEPTIEMBRE	81%
OCTUBRE - DICIEMBRE	78%
PROMEDIO	79%

Fuente: Servicios Ciudadanos
Elaborado por: Asesoría de Planificación RPDMQ

Conclusiones 2016

- Las Direcciones de Inscripciones y Certificaciones fueron eficientes en la entrega de productos registrales, cumpliendo en un 97% y 96% respectivamente el tiempo de entrega de trámites a usuarios.
- La atención en el balcón de servicios institucional evidencia una mejora continua, reflejada en disminución de tiempos de atención y de espera, que la ubica como la entidad que tiene mejores tiempos de atención comparada con las administraciones zonales.
- El Proyecto de Modernización se encuentra en su fase de implementación y estabilización, lo que proyecta un 2017 en marcha con los procesos registrales basados en la técnica de Folio Real electrónico.
- El 2016 se fortaleció la imagen institucional del Registro de la Propiedad a través de capacitaciones a grupos específicos de usuarios en lo referente a la nueva técnica registral y sus implicaciones.

Recomendaciones

- Continuar con la implementación de la gestión por procesos como herramienta para la mejora continua y de satisfacción del usuario.
- Mantener la ejecución y fiscalización del Proyecto de Modernización Integral del Registro de la Propiedad, de acuerdo con los requerimientos de los términos técnicos y de la calidad en los tiempos previstos.
- Cumplir con el Plan Operativo Anual dentro de los plazos establecidos.

Pablo Falconí Castillo

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD (E)
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO