

Análisis a la implementación de la ventanilla única de registro en la ORIP Cali

Juan Guillermo Escarria Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Facultad de Administración de empresas

Especialización en Gestión Pública

Análisis a la implementación de la ventanilla única de registro en la ORIP Cali

Autor

Juan Guillermo Escarria Rodriguez

Ingeniero Industrial

Especialista en Mercadeo

Candidato Especialista Gestión Pública

Asesor

Martha de Jesús Guerrero Guzmán

Magíster en Administración de Empresas y Liderazgo Estratégico

Candidata DBA

Monografía presentada como requisito

Para optar el título: Especialista en Gestión Pública

Cali, 2017

Dedicatoria

Quiero dedicar la obtención de mi especialización especialmente a Dios quien gobierna mi existencia en el mundo y quien es mi guía de fortaleza y sabiduría. A mi madre Petrona Rodriguez quien desde el cielo me ha estado acompañando en cada paso de mi vida, a mi padre Ciro Escarria quien ha cumplido la función de padre y madre y es mi gran ejemplo a seguir, a mis dos hermanos German Andres y Jorge Mario Escarria, quien han estado en cada momento de mi vida, a mis sobrinos Juan, Carlos y Salome que son la prolongación de nuestra familia y a mi novia Lina Fernanda Gomez quien es mi compañía inseparable desde hace 3 años y por ultimo dedicarle este logro a mi vida que ha sido generosa con mi existir.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la entidad quien me obsequio una parte de la especialización, la Superintendencia de Notariado y Registro, sus directivos y compañeros de la Oficina de Registro de Cali, quien contribuyó con su apoyo para sacar este proyecto adelante, a la Tutora doctora Martha de Jesus Guerrero quien con su retroalimentación contribuyó al desarrollo del presente trabajo.

Resumen

En este proyecto de investigación se caracteriza el servicio de apoyo tecnológico y se examina la implementación de la ventanilla única de registro en la oficina de registro de Cali apoyándose en datos en entrevistas realizadas a funcionarios de la entidad. Se identificaron las variables que se han generado con la implementación de la VUR, entre las cuales se encuentran: capacitación, comunicación, tecnología y proceso. La cuales fueron la partida para identificar las falencias y dar propuesta de mejora que contribuya al correcto funcionamiento de la ventanilla única en la oficina objeto de estudio, y pueda ser replicado en las oficinas de registro público donde se vaya a realizar la implementación. Los datos analizados sugieren que hubo falta de dar a conocer los beneficios, identificar las necesidades del recurso humano y tecnológico antes de comenzar con la ejecución de la herramienta. Se describen un plan de mejoramiento consiste en la reinducción de los funcionarios que hace parte de la VUR, sensibilización a los funcionarios de la oficina con el fin de que reconozcan los beneficios. También, se estableció como recomendación tener un funcionario de la ORIP Cali que sirva de enlace entre las diferentes entidades estatales que se involucran en el proceso registral. Se establece un plan de mejora para la reposición de equipos de cómputo.

Introducción

En el presente trabajo se realiza una caracterización del servicio de apoyo tecnológico de la ventanilla única, análisis a su implementación, ventajas y desventajas en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali (ORIP). La Vur en Cali comienza su implementación en el año 2013 con un acuerdo entre la Gobernación del Valle, Alcaldía de Santiago de Cali y Notarias del Círculo de Cali, con el fin de identificar variables que permitieran la ejecución del proceso.

En el tercer trimestre del año 2016, empieza a funcionar la VUR en la ORIP Cali, es preciso indicar que para el momento de la realización del presente trabajo de grado, dicho proceso tiene dos meses y medio de ejecución, tiempo que fue la referencia para la realización del análisis que podrá ser tenido en cuenta por la Superintendencia de Notariado y Registro en otras ciudades donde se comienza la implementación de la VUR.

La Ventanilla Única de Registro es una herramienta diseñada por el Banco Mundial (BM) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), para simplificar los trámites, los servicios del Estado con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) y contribuir al cumplimiento del artículo 2 de la Constitución política de Colombia, son fines del estado; *servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes,*

creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (Colombia, s.f., p.13)

En donde la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) asumió el reto de llevar a cabo el proyecto VUR y comenzó a realizar procesos de interacción inicialmente en la ciudad de Bogotá entre: Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP), Notarias Publicas, Entes Territoriales (Gobernaciones y Alcaldía Mayor de Bogotá), Entidades Privadas (Bancos). (Gobierno en Linea, 2014).

Dentro de las principales finalidades del VUR están; facilitar relaciones fluidas con los ciudadanos, realizar transacciones inmobiliarias ágiles y seguras, simplificar los trámites, contribuir al mejoramiento de los procesos públicos.

La implementación de procesos tecnológicos acarrea consigo numerosos beneficios, pero también hay que considerar un alto número de variables que pueden generar inconformidades al interior de la administración pública que de no ser tenidas en cuenta traerán riesgos y duplicidad en los procesos, desmotivación laboral, poca eficiencia administrativa que se verán reflejado en la deficiente atención al ciudadano.

El trabajo está organizado en el ámbito metodológico, con una investigación con un enfoque descriptivo por que busca conocer las variables y aspectos que inciden en la implementación de la ventanilla única de registro en la ORIP Cali, con el fin de identificar planes de mejora que contribuyan al correcto funcionamiento del sistema y generando un impacto positivo a la entidad, funcionarios y usuarios del proceso registral.

CONTENIDO

	Pág.
Resumen	5
Introducción	6
1. Problema de Investigación	11
1.1. Planteamiento del Problema	11
1.2. Formulación del Problema	14
2. Justificación	15
3. Objetivos	16
3.1 Objetivo General	16
3.2 Objetivos Específicos	16
4. Marco referencial	17
4.1. Marco Teórico	17
4.1.1. Fases de implementación en un modelo tecnológico	21
4.1.2. Etapas de implementación	22
4.2. Marco conceptual	24
4.2.1. Estado del arte	24
4.2.1.1. Reinención del gobierno	24
4.2.1.2. Modelo pos burocrático	25
4.2.1.3. Enfoque de gestión de procesos	25
4.2.1.4. Componentes y variables que caracterizan un servicio tecnológico	25

4.2.2. Estado antes de la implementación de la VUR en la oficina de registro	27
4.2.3. Estado implementando con la VUR en la oficina de registro	28
4.2.4. Hipótesis	29
4.2.4.1. Formulación de hipótesis	30
4.2.4.2. Operacionalización de la hipótesis	30
4.3. Marco legal	30
5. Metodología	32
5.1. Metodología investigativa	32
5.2. Variables	32
5.3. Tipo de estudio	33
5.4. Población	33
5.5. Instrumentos a utilizar	33
6. Presentación resultados objetivos específicos	32
6.1. Encuesta aplicada a funcionarios de la ORIP	35-37
6.1.1. Grafica conocimiento beneficios de la herramienta Vur oficina de registro de Cali.	
6.1.2. Grafica la Vur trae mayor eficiencia y oportunidad en la prestación del servicio	
6.1.3. Grafica herramienta tecnológica	
6.1.4. Grafica conocimiento de procedimiento vur.	
6.1.5. Grafica carga laboral	

6.1.6. Grafica quien da solución a inconveniente vur	
6.1.7. Compromiso con la Orip Cali	
6.2. Análisis de encuesta a funcionarios	40
6.3. Análisis cuarto trimestre de 2016 – Satisfacción al usuario	42
7. Conclusiones	44
8. Bibliografía	49

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Superintendencia de Notariado y Registro comienza la implementación de la herramienta de la Ventanilla Única de Registro el 19 de marzo de 2013 en la ciudad de Cali, donde para el año 2012, se tuvieron transacciones inmobiliarias de 89.800, lo cual nos indica un flujo alto de transacciones de compra y venta de inmuebles en la ciudad. (Colombia B. d., 2014)

Las transacciones inmobiliarias en la ciudad de Cali han ido aumentando debido a los subsidios para la compra de vivienda de interés social VIS que el gobierno ha estado estimulando con los beneficios otorgados por el Fondo de Estabilización de Cartera Hipotecaria (FRENCH), subsidio disponible desde el segundo trimestre de 2012, (Publico, 2012), según el Decreto 1190 del 5 de junio de este mismo año. De igual manera al hacer un comparativo entre los precios de las viviendas nuevas en las tres ciudades capitales más importante del país; Bogotá, Medellín y Cali, encontramos que la última se encuentra los precios de vivienda con mayor favorabilidad para la compra de vivienda para el estrato medio y alto, esto de acuerdo al análisis de los datos que proporciona el banco de la republica del índice de precios de vivienda nueva 2005 hasta la actualidad. (Republica, 2004 hasta la fecha)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente la Superintendencia de Notariado y Registro acelero la implementación de la herramienta VUR en la ciudad de Cali para darle una mayor seguridad y simplificación al registro de inmueble en la ciudad, donde un usuario para realizar un trámite registral entre las entidades intervinientes: Oficina de Registro de Cali, Notarias, Alcaldía de Santiago de Cali y Gobernación del Valle del Cauca, se demoraba aproximadamente 10 días hábiles que generan costos de dinero en tiempo y desplazamiento con la implementación de la

herramienta VUR este tiempo se reduce a una hora y se busca que las Notarías sean el único canal de contacto con el usuario. (Registro, Video Yuotobe ¿Que es la VUR?, 2013)

A continuación, se recogen algunas declaraciones realizadas por el máximo dirigente de la SNR respecto a la implementación:

El Superintendente de Notariado y Registro, Jorge Enrique Vélez García, “la ventanilla permitirá simplificar a los ciudadanos el proceso de registro de inmuebles, ya que anteriormente el solicitante debía dirigirse a una notaría y luego hacer el pago de tres estampillas en la Gobernación o Alcaldía, tarea que con la implementación de esta ventanilla se reducirá a minutos en un sólo lugar. Tomada del diario El País” de Cali, marzo 19 de 2013. “habilitan ventanilla única para facilitar registro de inmuebles en el Valle, Jorge Enrique Velez.

El superintendente Vélez explicó que mediante la Ventanilla Única de Registro permitirá una reducción del 22% de los procesos de registro de un documento ante una Oficina de registro, disminución del 13% del tiempo que emplea el usuario y un ahorro de más del 2% en los costos del proceso. Tomada del diario El País” de Cali, marzo 19 de 2013. “habilitan ventanilla única para facilitar registro de inmuebles en el Valle, Jorge Enrique Velez.

“Con la sistematización de las oficinas de registro y la implementación de herramientas tecnológicas, hemos logrado reducir el número de trámites en un 22%, disminuir el 35% del tiempo empleado en dicha diligencia y más del 28% en los costos generales que invierte un usuario al expedir su Certificado”, explicó Jorge Enrique Vélez, quien a su vez indicó, que dicho ahorro se ve representado no sólo en el descuento diferencial sino en costo del tiempo invertido y del traslado hasta las oficinas de registro”, confirmó. Tomada del diario El País” de Cali, marzo

19 de 2013. “habilitan ventanilla única para facilitar registro de inmuebles en el Valle, Jorge Enrique Velez.

Sin embargo, a pesar de que la implementación se había realizado en varias ciudades del país entre ellas Bogotá, Barranquilla, Manizales, Ibagué. La planeación realizada a todos los proyectos que la Superintendencia de Notariado y Registro tiene la dirección y el compromiso fundamental del señor Superintendente, al momento de la puesta en marcha de la VUR en la Oficina de Registro de Cali, el 1 de agosto de 2016, en lo que se delimitara inicialmente a la liquidación de derechos Notariales (recaudado para la Notaria), impuesto de registro (recaudado Gobernación del Valle del Cauca) y liquidación de derechos de registro (recaudado Superintendencia de Notariado y Registro). Se han identificado falencias originadas en la *falta de planeación de los recursos técnicos y humanos* que no fueron identificadas, ni puestas en conocimiento por la Superintendencia de Notariado y Registró como líder de la herramienta, lo cual genera inestabilidad en el proceso registral ejecutado por la ORIP Cali, a continuación se mencionara las falencias identificadas:

1. Falto evaluación técnica de los equipos de informática (computadores, impresoras de punto y laser) que tenía la ORIP Cali para la implementación de la herramienta VUR.
(cuantos equipos se requerían, modelos de equipos)
2. Falto realizar evaluación técnica de perfiles del recurso humano necesario para la ejecución de la herramienta.
3. No se evaluó el número de funcionarios necesarios para realizar la ejecución de la Ventanilla Única de Registro.

4. No se realizaron pruebas pilotos para evaluar la funcionabilidad del aplicativo tanto para el nivel operativo que ingresa los documentos sometidos a registro como al nivel contable encargado de realizar las conciliaciones de los pagos.
5. Falto generar estrategias comunicativas para dar a conocer a los usuarios internos y usuarios externos como: constructoras, inmobiliarias y ciudadanos en general la funcionalidad de la herramienta VUR.
6. Se identificó debilidad en la capacitación de la herramienta VUR realizada por los funcionarios del nivel central de la SNR a los funcionarios de la Oficina de Registro de Cali que tuvo duración de cuatro (4) días para capacitar en la funcionabilidad del sistema de información.
7. No se realizó una divulgación y sensibilización a los funcionarios de la ORIP Cali del portal web www.vur.gov.co, donde se establecen los servicios ofrecidos con la herramienta y el seguimiento que se le puede realizar al proceso registral para de esta manera indicarle al usuario el estado de su trámite.
8. La herramienta no cuenta con una interface informática entre la ventanilla unica y el sistema Folio para el registro de información generada por los aplicativos, teniendo que realizar registros de información manuales con el fin de hacer verificación de pagos y generación de informes contables.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los resultados de la implementación de la ventanilla única en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali?

2. JUSTIFICACION

La modernización de los procesos administrativos en las entidades públicas es un hecho inaplazable, la globalización y la tecnología obligan que todas las entidades del estado tanto nacionales como territoriales deban ingresar a la era tecnológica, ya que es una variable que determina el grado de competitividad de un país y de una región.

En el 2002 el gobierno de Álvaro Uribe Velez inicio la puesta en marcha del Programa de Renovación de la Administración Publica, coordinado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y apoyado por el BID con asistencia técnica, asesoría y financiamiento para su diseño y ejecución, según Carlos Cesar Pimienta, Especialista en Modernización del estado-BID.

Para el 2006, la Superintendencia de Notariado y Registro comienza el proceso de transformación tecnológica del proceso registral y adopta la herramienta de la Ventanilla Única en las oficinas de registro del país, y en el 2016 comienza en la ORIP Cali, el proceso de ejecución con una serie de dificultades las cuales fueron identificadas que serán el punto de partida para generar un plan de acción que mejore continuamente la implementación de la herramienta en la ORIP Cali para lograr la prestación del servicio registral de manera eficiente y oportuno.

De igual manera se realizará un análisis de la VUR en la Oficina de Registro de Cali con el fin que sirva a la directiva de la ORIP para tomar las acciones necesarias que aminoren la falta de planeación de los recursos tecnológicos y humanos que ha conllevado a la desconexión de los procesos administrativos propios de la entidad y la implementación de la herramienta VUR.

Con esta investigación también se pretende dar propuestas que permitan el mejoramiento al poner en funcionamiento la VUR en las diferentes oficinas de registro del país.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Evaluar los resultados de la implementación de la Ventanilla Única de Registro en la ORIP Cali en el periodo comprendido entre septiembre a diciembre del año 2016.

3.2. Objetivos específicos

- Conocer las ventajas y desventajas en la prestación del servicio registral con la implementación de la Ventanilla Única en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Cali.
- Caracterizar los componentes que involucran un servicio de apoyo tecnológico como la ventanilla única de registro con el fin de lograr una mayor sensibilización a los funcionarios.
- Identificar las fallas en el proceso de implementación de la Ventanilla Única de Registro en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Cali.
- Proponer acciones de mejora para el funcionamiento de la herramienta ventanilla única de registro en la ORIP Cali que permita cumplir a cabalidad con el objeto para el cual fue creada.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. MARCO TEORICO

Antecedentes históricos

El sistema registral en Colombia aparece en 1790. En un libro donde se registraban los actos sobre la inscripción de tributos, censos, hipotecas y ventas de inmuebles. Debido a los españoles el registro se fundamenta legalmente en las Reales Cédulas españolas de 1778, 1783 y 1802. El Registro en Colombia, Chile, Ecuador, Perú es manejado de forma similar y está a la cabeza de instituciones como la Superintendencia de Notariado y Registro.

En el año de 1873, se expide la Ley 84 de 1873 (Código Civil de los Estados Unidos de Colombia), se establece el registro de instrumentos públicos en Colombia mediante la Ley 57 de 1987. (SNR, 2014)

En 1932, se crea el libro de matrícula con la Ley 40 de 1932, que busca que toda la tradición de cada bien raíz, se contuviera en una gran página que mostrara en cualquier momento el estado jurídico de los inmuebles; el control y cuidado de los registradores de la época produjo que la matrícula inmobiliaria fuese una fuente no creíble al momento de consultarla, relegándola a un plano de simple libro auxiliar. (SNR, 2014)

El 28 de diciembre de 1959, el Presidente Alberto Lleras Camargo, expide el Decreto 3346, por el cual se da una adecuada dirección y un ordenamiento racional al servicio público de notariado y registro, creándose a través del artículo 1º la Superintendencia Nacional de Notariado y Registro, como dependencia del Ministerio de Justicia. (SNR, 2014)

En el año de 1962, se expidió la Ley 1ª, en la que se erigió la Superintendencia de Notariado y Registro como "Persona Administrativa". (SNR, 2014)

El Decreto 1298, del mismo año, aprobó sus estatutos como nueva entidad, como establecimiento público, con personería jurídica y patrimonio propio.

Mediante el Decreto 3172 de 1968 se reorganizó el Ministerio de Justicia y se reglamentó que la SNR funcionara como una unidad administrativa adscrita a este organismo estatal.

El Decreto 1347 de 1970 define la entidad como un organismo público. Posteriormente se dictan los Decretos 2165 y 2563, en los cuales se suprime la Junta Directiva de la Superintendencia de Notariado y Registro. (SNR, 2014)

En este año se expiden los Estatutos Notarial y Registral, vigentes hasta la fecha.

En 1974, el Gobierno Nacional expide el Decreto 577 cuyo contenido establece que la SNR es un órgano que tiene la naturaleza jurídica y las funciones que le señalan los decretos Leyes 950, 1250, 1260, 1347, 2156, 2158, 2163 y 2165, todos de 1970, la Ley 26 de 1973 y demás disposiciones legales que los adiciones o reformen. Igualmente se establecen las Oficinas de Registro como dependencias de la Superintendencia. (SNR, 2014)

Mediante el Decreto 2158 de 1992, se reestructuró su funcionamiento y la organización interna de la entidad continuando como unidad administrativa especial con personería jurídica y patrimonio autónomo, adscrita al Ministerio de Justicia. En 1997 fueron expedidos los Decretos 1669, 1672 y 1668 que suprimían las entidades Fondo Nacional del Notariado, y Fondo de Previsión del Notariado y la SNR asume sus funciones. Así mismo se reorganiza la estructura interna y se suprimen y fusionan unas dependencias de este órgano. (SNR, 2014)

En el marco de la Política de Modernización del Estado, el Gobierno Nacional expide los Decretos 0302 y 0303 de 2004 por medio de los cuales se modifica la estructura y la planta de personal.

Para el año 2005, el estado colombiano en aras de su modernización saca el Decreto 4669 de 2005 que establece los procedimientos para establecer y modificar tramites y crea el grupo de automatización de trámites y la Ley 962, donde dispone la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades que ejercen funciones públicas o prestan servicios.

En el 2006, el Banco Mundial (BM) y el Departamento Nacional de Planeación de Colombia (DNP) celebraron un convenio con el fin de realizar estudios técnicos para diagnosticar el estado actual de los trámites de registro de propiedad asociados a la compra y venta de inmuebles. Ya que Colombia según el ranking Doing Bussines, en lo referente a la medición del registro de propiedades evidencio un exceso de trámites, tiempos y costos para realizar el registro de propiedad inmobiliaria. Una vez socializada los resultados de los estudios técnicos con la Superintendencia de Notariado y Registro, asume el liderazgo del proyecto de la Ventanilla Única de Registro.

En 2009, se firmó el primer convenio interinstitucional 2212300-07 suscrito por la Superintendencia de Notariado y Registro, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bajo este convenio no sólo se fijan los primeros acuerdos para poder iniciar actividades de implementación de la VUR en las notarías, si no también se establecieron los mecanismos bajo los cuales se prestaría servicio de expedición de certificados de tradición y libertad a través de la red SUPERCADE de Bogotá.

Si bien el servicio en SUPERCADES no incluye transacciones de escrituración, constituyó un gran aporte para acercar y facilitar el servicio al ciudadano, con los SUPERCADES no solo se descentralizaron los puntos de atención por toda la ciudad sino que también se implementó por primera vez la posibilidad de expedir certificados de las tres oficinas

de Registro de Bogotá; incluso a partir de marzo de 2011 el servicio está habilitado para expedir certificaciones de la mayor parte de oficinas de todo el territorio nacional.

Posteriormente, se suscribió el Convenio Marco No. 022 para la implementación de la Ventanilla VUR en la ciudad de Bogotá, el Convenio 047 en el 2009 para la ciudad de Barranquilla, Convenios 008 y 039 de 2011 para implementación en Valledupar y Manizales respectivamente.

En el 2011, el Gobierno Nacional expide el Decreto 2163 por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro y se determinan las funciones de sus dependencias y el Decreto No. 2164 de 2011 por el cual se aprueba la modificación de la planta de personal de la Superintendencia de Notariado y Registro.

En el 2012, se expide el denominado “Estatuto Anti tramite” contenida en el Decreto 019 de 2012, en el cual se establecen las normas para suprimir o reformar procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública, lo cual abrió paso a la implementación del VUR. En 2012, la Ley 1579, Nuevo Estatuto Registral, que actualiza el registro en Colombia, logra nuevos avances, gracias a la implementación de nuevas tecnologías que agilizan la prestación del servicio registral y apertura de folio de matrícula para baldíos de la nación, permite el pago de los servicios registrales y la radicación de documentos a través de medios electrónicos en notarías, despachos judiciales y otras entidades. En el capítulo VII de la Ley 1579 de 2012. Modernización y Simplificación del Servicio Publico Registral, Artículo 35 al 41, la Superintendencia de Notariado y Registro se **compromete** adoptar modelos tecnológicos para la simplificación de los tramites de manera de lograr una interrelación efectiva y segura con el ciudadano y demás entes estatales. (Registro, Estatuto de Registro Ley 1579, 2012)

Mediante el Decreto 2723 del 29 de Diciembre de 2014, se reestructura la Superintendencia de Notariado y Registro, para el manejo administrativo, financiero, operativo y

de personal de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, el territorio nacional se divide en cinco (5) regiones registrales, así: Región Registral Caribe, Región Registral Pacífica, Región Registral Orinoquia, Región Registral Central y Región Registral Andina.

La Región Registral Pacífica está ubicada en la Ciudad de Santiago de Cali, departamento del Valle del Cauca, en la Carrera 56 #11 A – 20. Los círculos registrales que la conforman son:

Valle del Cauca. Principal: **Cali**. Seccionales: Buenaventura, Buga, Cartago, Palmira, Roldanillo y Sevilla. (Decreto 2723 , 2014)

Cauca. Principal: Popayán. Seccionales: Caloto, Guapi, Patía el Bordo, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Silvia y Bolívar. (Decreto 2723 , 2014)

Nariño. Principal: Pasto. Seccionales: Barbacoas, Ipiales, La Cruz, La Unión, Samaniego, Tumaco y Túquerres. (Decreto 2723 , 2014)

Chocó. Principal: Quibdó. Seccionales: Istmina y Nuquí.

En el 2014, inicia la implementación de la Ventanilla Única de Registro para la plataforma virtual de liquidación en 6 ciudades del país, incluida la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali.

4.1.1. Fases de implementación en un modelo tecnológico:

- a. **Desarrollo:** Es donde se enmarca el alcance funcional de los servicios prestados por la Vur y se determina la plataforma tecnológica a utilizar. También se define los elementos de seguridad a nivel de registro de usuarios y mensajerías, establece los niveles de soporte y servicio que son requeridos para su operación. Adicionalmente, incorpora componentes para el modelo y simulación de procesos.
- b. **Transición:** Integra la capa de procesos a la arquitectura tecnológica, además incluye nuevos componentes dentro del portal que permitan adicionar funcionalidades colaborativas al proceso; así mismo se incluirá el componente de monitoreo transversal que permita, recopilar información estadística de la actividad de la plataforma a nivel de la web services.

- c. **Operación:** Se espera el resultado de las mesas de trabajo externas, se tenga claramente definido, negociando y aprobando el modelo de recaudo del impuesto de registro y servicios registrales en puntos de pagos distintos a la ORIP, así mismo se espera que las mesas de trabajo internas, haya definidos, documentado y aprobado la integración del modelo VUR con el proceso de registral.
- d. **Estabilización:** se implementan los componentes que permitirán a futuro analizar el desempeño organizacional y el cumplimiento de metas y planes estratégicos así como la toma de decisiones.

Esta etapa se logra cuando el nivel de madurez de toda la plataforma ha alcanzado un importante registro de datos alrededor de la operación y del negocio, por esta razón los componentes de la capa de inteligencia de negocio se integran al final.

4.1.2. Etapas de implementación.

Para cada una de las fases propuestas se contemplan etapas de implementación que garantizan los productos de software establecidos, las cuales se relacionan a continuación:

Etapas de Desarrollo

Esta etapa contiene todos los proyectos que tienen que ver con el proceso de construcción de la solución enmarcados dentro de una fase, dentro de los proyectos se incluye la creación de los RFP, los cuales son documentos que tengan las bases y premisas para que los proveedores preseleccionados realicen sus propuestas técnica, funcionales, de proyecto y económicas.

Insumo para el proceso licitatorio, el estudio de mercado y la selección de la mejor oferta, además incluye los proyectos de instalación y configuración del Hardware y Software requeridos para la fase así como los desarrollos particulares sobre la plataforma tecnológica implementada en ambiente de desarrollo y pruebas. Cabe anotar que esta etapa se puede desarrollar en el proveedor y probada en la SNR, sin embargo las configuraciones de los dos ambientes deben ser iguales para garantizar que no se tendrán diferencias a la hora de realizar las pruebas y certificar la fase para su paso a producción. La etapa de desarrollo de una fase se realiza en paralelo con la operación de la fase anterior o en el caso de la primera fase con la operación del VUR actual.

Etapas de Transición

Finalizada la etapa de desarrollo se inicia la fase de transición, donde se traslada lo que fue aprobado en el ambiente de pruebas e integración al ambiente de producción, dentro de los

proyectos que se tienen en esta etapa están los de migración de datos cuando es requerido, implantación de la plataforma en ambiente de producción y pruebas integrales en producción, capacitaciones a los distintos grupos que interactúan con la plataforma, instalación de la mesa de ayuda o actualización de la mesa de ayuda según la fase.

Etapas de Operación

Esta etapa la constituyen todos los proyectos que tienen que ver directamente con la operación de la plataforma en producción, dentro de los proyectos se encuentra la entrega de la operación por parte del proveedor al grupo responsable de la operación de la plataforma, la implementación de los sistemas de respaldo y recuperación de desastres de cada etapa y las actividades propias de la operación de la plataforma.

Etapas de Estabilización

Esta es una etapa que va en paralelo con la operación, incluye los proyectos de soporte y ajustes a la plataforma.

Esta etapa fue la que se comenzó a implementar en la oficina de registro de Cali, en septiembre de 2016, y es el punto de partida para el análisis del presente trabajo de grado, debido a que las etapas enunciadas anteriormente fueron ejecutadas por el nivel central de la Superintendencia de Notariado y Registro, acompañada de las oficinas de registro de Bogotá y Barranquilla donde fue que se realizaron las pruebas piloto, sin tener la participación de la ORIP Cali.

4.2. MARCO CONCEPTUAL

4.2.1 Estado del arte

4.2.1.1. Reinención del gobierno

Reinención del gobierno, ha sido difundido por Osborne y Gaebler (1992), tiene como postulados, los cuales pueden ser resumidos de la siguiente forma, Sergio Chica Velez, 2011.

Los ciudadanos entendidos como clientes deben ser puestos en primer lugar. Estos se deben identificar respecto a los productos y servicios que presta la organización.

- Se deben eliminar los procedimientos burocráticos. Reducción de trámites en los pasos y operaciones organizacionales.
- Se debe procurar dar un mayor poder a los empleados, esto con el fin de obtener resultados y para lo cual, se debe también volver a lo esencial.

Con el fin de poner en marcha estos principios, se puede concluir desde Osborne y Gaebler que necesario desarrollar un cambio y diseño organizacional basado en:

- Crear un claro sentido de misión.
- Mayor dirección y eliminar las formas de trabajo sin propósitos claros.
- Ayudar a las comunidades a resolver sus problemas.

4.2.1.2. Modelo posburocrático

Barzaley, construyo un esquema que busca dar cuenta de nuevos medios para mejorar la acción colectiva en la gestión pública. Este nuevo esquema paradigma pos burocrático, el cual expone un conjunto de principios que se establecen a través del surgimiento de una nueva cultura

organizacional, nuevos enfoques operativos, nuevas tecnologías administrativas, nuevas místicas y nuevas actitudes. (Velez, Una mirada a los nuevos enfoques de la gestion publica, 2011)

4.2.1.3. Enfoque por procesos

Aguila (2006) y Badia y Bellido (1999), el enfoque de la gestión para resultados, se enmarca en los modelos propuestos a partir de los lineamientos de las llamadas, reformas de la segunda generación, que se presentaron a medidas de la década de los años noventa del siglo XX, donde el estado debe cumplir un papel más activo en pro desarrollo económico, pero que su función básica debe estar orientado al desarrollo político y social. (Velez, Una mirada a los nuevos enfoques de la gestion publica, 2011)

Plantea que el estado debe ser eficiente y ante todo eficaz o estar orientado hacia resultados, lo cual se logra mediante:

- El rediseño de sus instituciones
- Una mayor y mejor participación ciudadana en cada uno de los niveles del desarrollo de las políticas publicas
- Una mayor transparencia en la actuación de la administración
- Una mayor responsabilidad y medición de los resultados por parte de la administración
- Procesos de rendición de cuentas de la administración sobre sus actividades

4.2.1.4 Componentes y variables que caracterizan un servicio tecnológico

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001) Brady y Cronin (2001) se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del

desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en subdimensiones. El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.

Calidad de las interacciones: actitud, comportamiento y experiencia.

Calidad del resultado: tiempo de espera, elementos tangibles.

Ambiente físico: condiciones ambientales, diseño de instalaciones, condiciones para socializar.

Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LibQUAL, El modelo de LibQUAL propuesto por Cook, Heath y Thompson en el año 2001, se deriva de la aplicación de una versión modificada del instrumento SERVQUAL a una serie de bibliotecas universitarias de los Estados Unidos. Los resultados mostraron que este instrumento no era plenamente satisfactorio y que requería una adaptación a la realidad de estos centros (Játiva y Gallo, 2006). LibQUAL permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas. La recolección de los datos mencionados es apoyada por una aplicación web en función de cuatro (4) dimensiones aplicables a los servicios bibliotecarios: a) valor del servicio; b) la organización como espacio, reflejando la dimensión tangible del servicio, c) el acceso a la información, evalúa aspectos como cobertura de la información, adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo; y d) control de personal. Existen algunos cuestionamientos a este modelo. Entre estos, Játiva y Gallo (2006) señalan que la evaluación de los servicios bibliotecarios debe estar en función de los servicios

que prestan y no por las dimensiones de sus colecciones bibliográficas. Es decir, evaluar lo que hace la biblioteca, no lo que tiene, además, para su implementación requiere un proceso de educación a los usuarios para su uso. Por último, debido a que esta propuesta debe apoyarse en un desarrollo web propietario, su acceso y adopción supone costos de suscripción.

Valor del servicio: empatía, responsabilidad, seguridad, fiabilidad.

Acceso a la información: contenido, alcance, oportunidad, conveniencia.

Control del personal: revisión del personal, turnos de atención, formas de interacción con usuarios.

La organización como espacio: facilidades, equipamiento y adecuación, apariencia.

4.2.2 Estado antes de implementación de la VUR en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali

El registro de instrumentos públicos, se realiza como lo estipula el Decreto Ley 1250 de 1970 modificado por la Ley 1579 de 2012 “Nuevo Estatuto Registral”, el proceso de registro comienza cuando el ciudadano decide realizar un documento público en una Notaria Publica, una transacción inmobiliaria (**Tradicición:** inscribir títulos que conlleven modos de adquisición precisando el acto, contrato o providencia), **Gravamen:** hipotecas, cancelaciones: para la inscripción de títulos, **Afectación y Limitaciones:** usufructo, uso y habitación, propiedad horizontal, patrimonio de familia, afectación a vivienda familiar). (Registro, Estatuto de Registro Ley 1579 de 2012, 2012)

Una vez cumpla con los requerimientos notariales se le entregan cuatros (4) copias de una misma escritura, el ciudadano debe dirigirse a la Oficina de Rentas Departamentales con una copia de la escritura para la liquidación del impuesto de registro para su liquidación, pago y expedición de la boleta fiscal. Para finalizar el ciudadano debe dirigirse a la Oficina de Registro

de Instrumentos Públicos, solicitar un turno para atención en la ventanilla de liquidación de documentos para que se liquiden el Impuesto de Registro, a su vez el ciudadano entrega copia de las escrituras correspondientes y realiza el pago en la ventanilla de la entidad bancaria correspondiente y recibe el recibo de caja para que regrese a reclamar el documento en cinco (5) días hábiles.

No obstante, se debe tener en cuenta que las actividades mencionadas van acompañadas del desplazamiento y gastos para movilización, inseguridad, ya que en las ciudades colombianas, las entidades y establecimientos públicos están ubicadas en lugares distantes. De igual forma el ciudadano se somete a los diferentes términos de tiempo estipulados en las entidades. Esto genera riesgo dentro el proceso registral como son: intermediarios, comisionistas, corrupción de funcionarios, periodos de espera largos, falta de oportunidad en los trámites.

4.2.3. Estado implementado con la VUR en la oficina de registro de instrumentos públicos de Cali

Con la sistematización de procesos en las entidades públicas enfocado en mejorar la atención a la ciudadanía, oportunidad en los tiempos de atención y entrega, seguridad de la información, la Superintendencia de Notariado y Registro comienza la reingeniería de sus procesos misionales y de apoyo en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, con el fin de garantizar al país, una entidad acorde de las exigencias de un país próspero y moderno.

La puesta en funcionamiento de la VUR en la Oficina de Registro Públicos de Cali, comienza con la necesidad del usuario de realizar una transacción inmobiliaria para lo cual se dirige a una Notaria del Circulo de Cali para la realización de una escritura pública, una vez se corre la escritura y se cancela los derechos notariales, la notaria pre liquida el impuesto de

registro y derechos de registro, a su vez la Secretaría de Renta del Departamento del Valle, revisa el cobro del impuesto de registro lo aprueba para que sea generado por el funcionario de la notaria y entregado al usuario para su pago en entidad online o en su defecto en la entidad bancaria dispuesta. Dicho proceso, se repite para el pago de los derechos de registro, donde este es enviado junto con el acto registral a través plataforma VUR para que un funcionario de la Oficina de Registro lo revise y apruebe, una vez tanto el impuesto y derecho al registro sean pagados online o en su defecto en la entidad bancaria correspondiente, el usuario se dirige a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos con las escrituras públicas, recibo de liquidación del impuesto y derecho de registro con su respectiva marca de agua o sello bancario de pago, cuando se realicen las respectivas validaciones en el sistema VUR, el funcionario de la ORIP procede a realizar la radicación del documento en el sistema Anita de la SNR, para que inicie el proceso de calificación del documento que según la Ley 1579 de 2012, deberá cumplirse en cinco (5) días hábiles.

A medida que el proceso de implementación de la VUR, se extienda, se realizaran las modificaciones tendientes a simplificar las actividades dentro del proceso. Como se estipula en el proyecto que el único canal de contacto con el usuario sea la Notaria para ello, el usuario debe realizar todos los pagos correspondientes online en la Notaria para que de allí se suba a través de la herramienta para que sea radicado, calificado, inscrito en la ORIP.

4.2.4. Hipótesis

4.2.4.1. Formulación de hipótesis

Con una buena planeación, sensibilización, capacitación y ayuda de herramientas tecnológicas por parte del nivel central de la Superintendencia de Notariado y Registro, se obtendrá mayor

eficiencia, eficacia y mejor servicio al ciudadano en el servicio registral de la oficina de registro de Cali, contribuyendo al mejoramiento de la entidad, generando mayor confianza y seguridad.

4.2.4.2. Operacionalización de la hipótesis

En la SNR falta planeación, sensibilización y capacitación a los funcionarios de la ORIP Cali en los procesos de modernización tecnológica que adelanta la entidad. La falta de herramientas tecnológica, falta de idoneidad en los perfiles de los cargos, falta de conocimiento de las políticas de la entidad, conlleva que el servicio registral se deteriore, trayendo perjuicios a los ciudadanos del círculo registral de Cali.

4.3. Marco legal

DESARROLLO NORMATIVO	CONTENIDO
Art. 84, Constitución Política de Colombia.	Prohíbe el establecimiento de requisitos, permisos y licencias adicionales, cuando un derecho o actividad ya haya sido reglamentado de forma general.
Art. 209, Constitución Política de Colombia.	Fija los principios de: moralidad, igualdad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, en la Función Administrativa.
Art. 333, Constitución Política de Colombia.	Determina que en la actividad económica y la iniciativa privada, no se pueden exigir requisitos ni permisos, sin autorización de la ley.
Ley 190 de 1995.	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
CONPES 2790 de 1995	Gestión Pública orientada a resultados.

DESARROLLO NORMATIVO	CONTENIDO
Decreto 2150 de 1995.	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 489 de 1998.	<p>Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.</p> <p>Establece la supresión y simplificación de trámites como objetivo permanente de la Administración Pública en cumplimiento de los principios de celeridad y economía.</p> <p>Faculta al Departamento Administrativo de la Función Pública como la entidad responsable de la formulación de la Política de racionalización de trámites, la prestación de asesoría en la materia y el diseño de la metodología a implementar por las entidades públicas.</p>
Ley 527 de 1999	Reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales en la administración pública.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
Decreto 4669 de 2005	Establece los procedimientos para establecer y modificar trámites y crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones

DESARROLLO NORMATIVO	CONTENIDO
	públicas o prestan servicios públicos. Regula el uso y validez de medios electrónicos al interior de la administración pública
Decretos 235 y 2280 de 2010.	Regula el intercambio de información entre entidades que cumplen funciones públicas
Ley 1450 de 2011, artículo 227	Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2010-2014 Las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones públicas pondrán a disposición de las demás entidades públicas, bases de datos de acceso permanente y gratuito, con la información que producen y administran
Decreto 019 de 2012.	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Fuente: Elaboración propia Equipo de Proyecto VUR.

5. Metodología

5.1. Método investigativo:

Para realizar el trabajo investigativo sobre la implementación de la herramienta VUR en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, detallamos todos los actores involucrados los funcionarios de la Oficina de Registro de Cali.

5.2. Variables

Se utilizaron variables cualitativas, enfocándose en la comunicación, capacitación, tecnología y conocimiento del proceso registral con la utilización de la ventanilla única, también artículos encontrados en medios de prensa, revistas, libros, sentencias, páginas web, en los informes de gestión de la SNR del año 2013, 2014 y 2015.

5.2.1. Tipo de estudio:

Se realizó un Estudio Descriptivo de la información suministrada por los funcionarios, de acuerdo al análisis de la encuesta.

5.3. Población:

La presente investigación la realizaremos en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, donde en la actualidad laboran 75 funcionarios de planta entre los cuales 12 funcionarios, son los encargados de la herramienta ventanilla única. Para tener un nivel de confianza del 100%, se realizó entrevista y encuesta a cada uno de los funcionarios.

El propósito del cuestionario era indagar acerca de las

5.4. Instrumentos a utilizar:

La SNR, por medio del Portal, da a conocer los hallazgos e investigaciones realizadas sobre la como va la implementación del VUR en el país, además en comunicados de prensa, y documentos antes mencionados, se detalla esta información.

Se utilizaron 6 preguntas a los funcionarios que contenían las variables críticas del proceso.

6. Resultado de objetivos específicos

Con esta investigación se pretende dar a conocer, el análisis de la implementación de la Vur en la oficina de registro de Cali, donde se identificaran las falencias y se hace un plan de mejora.

- Con la VUR, se ha logrado mayor seguridad jurídica de los actos registrales, ya que la manipulación de las escrituras públicas por terceros, se ha reducido de manera significativa, debido a que la pre liquidación, se hace por medio de la escritura pública virtual, lo cual genera un número de identificación de la transacción llamado PIN, el cual sirve para realizarle toda la trazabilidad al proceso registral desde su generación, pago y registro.

- La VUR, ha generado atrasos en la revisión de la pre liquidación de documentos debido a que los funcionarios de la oficina de registro deben revisar todas las escrituras públicas generadas por las veintitrés Notarías del Círculo de Cali que según datos están alrededor de 350 escrituras aproximadamente para ser revisadas por 3 funcionarios, siendo una demanda alta que ocasiona muchas veces demoras en el proceso registral.
- La falta de conocimiento de la VUR, trajo consigo que los funcionarios de la oficina de registro de Cali, que tienen involucramiento directo, no conocieran a fondo los beneficios y no fueran transmitidas al usuario.
- No se tienen criterios estándar al aplicar la Ley 1579 de 2012, por parte de las Notarías y la Oficina de Registro generando aquellos inconvenientes en la liquidación de los derechos de registro, generando cobro en exceso o mayores valores.
- Se identifica que las fallas en la VUR, se originaron en la fase de operación y fase de estabilización, ya que no se tuvieron en cuenta a los funcionarios de la Orip Cali, para que ellos dieran información sobre el administración del proceso registral vigente, sino que simplemente se diseñó con la información brindada por los ingenieros, funcionarios administrativos y jurídicos de las oficinas de registro de Bogotá.
- Se plantea un plan de mejora que consiste en la reinducción de los funcionarios que están involucrados en el proceso de la VUR y otra sensibilización a nivel general de los funcionarios que hacen parte del proceso registral.

También hacer una reposición de equipos de cómputo que hacen parte del proceso.

¿Cuáles son los inconvenientes generados con la implementación de la VUR en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali?

Se pudo conocer de fuente de los funcionarios de registro de instrumentos de Cali a través de entrevistas los inconvenientes que ha traído la implementación de la VUR en la ORIP Cali. Por ejemplo, lo comunicado por los funcionarios: Miguel Loaiza, William Ortiz y Maria Duarte: “El principal problema de esto, se concentra principalmente en que la entidad, no cuenta con los medios tecnológicos, ni con el recurso humano, ni con la capacitación adecuada. Para comenzar la ejecución del proceso registral y por esta razón, según los funcionarios de ventanilla de radicación de documentos, los tiempos sean extendiendo hasta 5 días hábiles entre la liquidación del derecho de registro, aprobación y radicación, teniendo como tiempo de respuesta para el registro del documento aproximadamente 12 días hábiles.

Lo anterior, contrasta con la información encontrada en periódicos como: El país, El tiempo, El espectador, y medios de comunicación masiva como internet, noticieros, folletos. Donde, se anuncian todos los beneficios y ventajas que traerá la ejecución de la herramienta Ventanilla Única de Registro, la cual según dicen acortara los tiempos de 10 días hábiles en hacer todo el proceso registral a una hora que se demoraría con la ayuda de la VUR, donde los usuarios tendrían a la disposición toda la vanguardia tecnológica.

Lo impactante de la investigación es que la implementación de la Ventanilla Única de Registro, se está realizando en diferentes ciudades del país desde el 2011, donde la Superintendencia de Notariado y Registro, ha tenido que identificar los mapas de riesgos y las falencias de la implementación para con esta información tomar las acciones correctivas y preventivas con el fin de que no sucedan los inconvenientes generados en la ORIP Cali.

Durante la investigación, se han tenido diálogos con mandos medios de la ORIP Cali, y ellos dicen que no conocen ningún documento donde se plasme el mapa de riesgo de la Vur y sus posibles acciones de mejora, el funcionario que designo la entidad como enlace del Vur entra la

SNR Y ORIP Cali, no tiene la potestad para resolver los inconvenientes generados, siempre debe comunicar con la mesa de ayuda ubicada en la ciudad de Bogotá para que ellos resuelvan.

La percepción de los usuarios ha sido de inconformidad hacia el servicio registral por la falta de oportunidad en el registro de sus transacciones inmobiliarias. En este momento se están recibiendo, un aproximado de 350 escrituras diarias por la herramienta VUR, según datos del grupo MECI de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali. Donde hacerle el seguimiento al documento sometido a registro, es casi imposible, debido a que link que se dispone en la página web: www.vur.gov.co, opción seguimiento, no presenta de manera clara y precisa la ruta del documento sometido a registro.

A continuación, se muestra una encuesta entre el 15 y 18 de noviembre de 2016, realizada a los 12 funcionarios que intervienen en el proceso registral de la VUR en Cali, tomando el 100%:

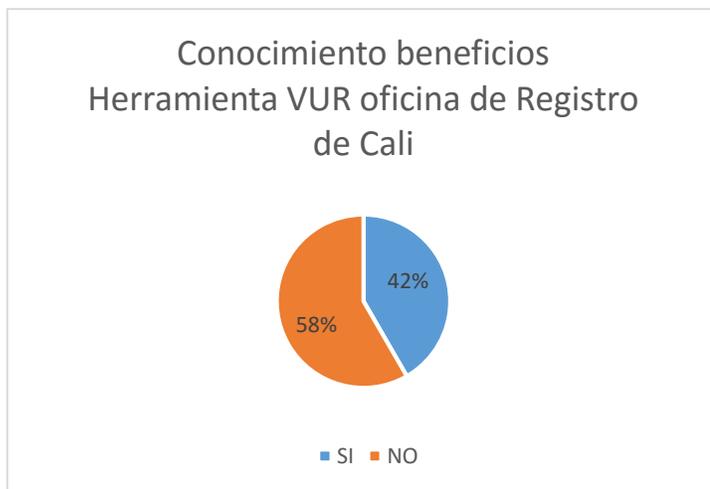
El objetivo de la encuesta se encamino analizar el conocimiento que tienen los funcionarios de la oficina de registro de Cali, acerca de la ventanilla única, conocimiento de los beneficios, estado de herramientas tecnológicas, conocimiento de procedimientos del vur, carga de trabajo generada por el aplicativo y compromiso laboral con la entidad.

También encontramos el análisis de encuestas realizado por el equipo Meci de la oficina de registro de Cali, del cuarto trimestre de 2016, donde se mide la satisfacción al ciudadano, acerca del servicio prestado por intermedio del Vur.

6.1. Encuesta aplicada a funcionarios que interactúan con la vur

6.1.1 ¿Conoce los beneficios que trae la implementación de la VUR en la Oficina de Registro de Cali?

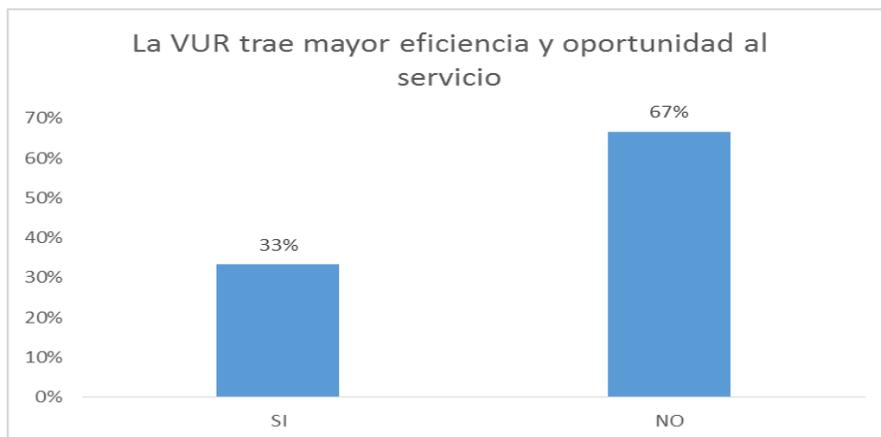
SI O NO. Si su respuesta mencionarlos.



Fuente autoría propia

6.1.2. ¿Considera que la herramienta VUR traerá al proceso registral mayor eficiencia y oportunidad a la prestación del servicio?

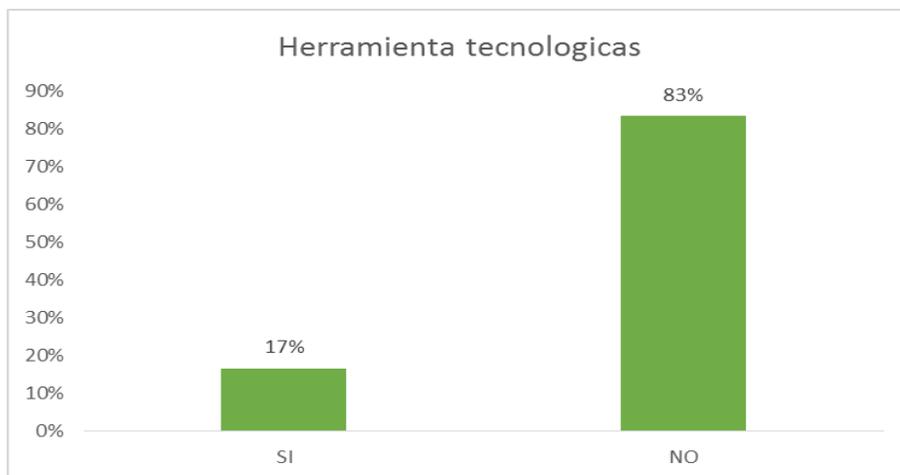
SI O NO. Por que



Fuente autoría propia

6.1.3. ¿Cree que la ORIP Cali tiene las herramientas tecnológicas necesarias para el funcionamiento de la VUR?

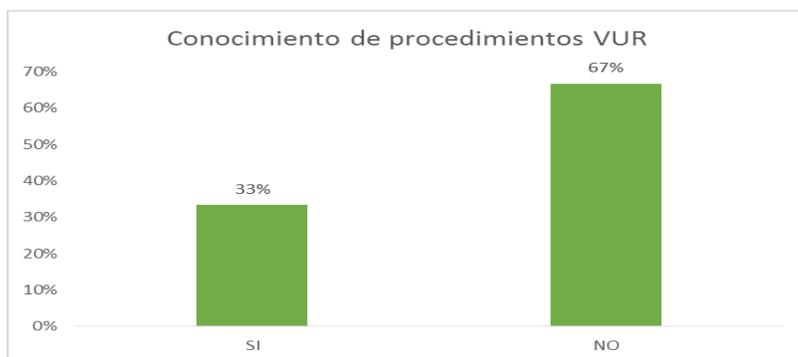
SI O NO. Por que



Fuente autoría propia

6.1.4. ¿Ha conocido los procedimientos de la Ventanilla Única de registro para el desempeño de sus funciones?

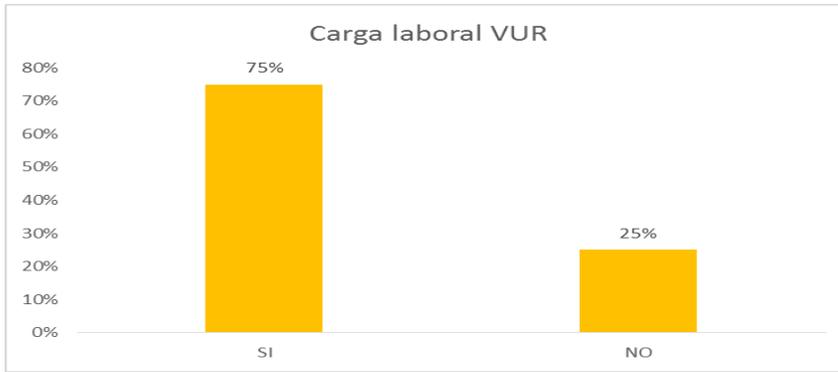
SI O NO. Cuales



Fuente autoría propia

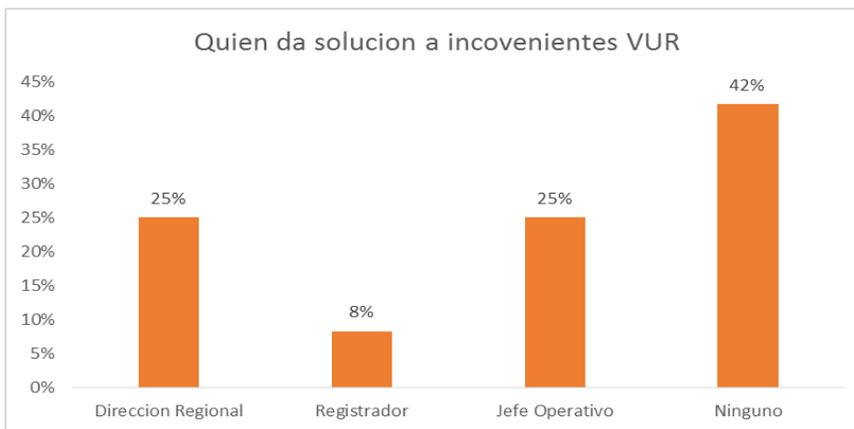
6.1.5. ¿Usted se encuentra laboralmente con una alta carga de trabajo?

SI O NO.



Fuente autoría propia

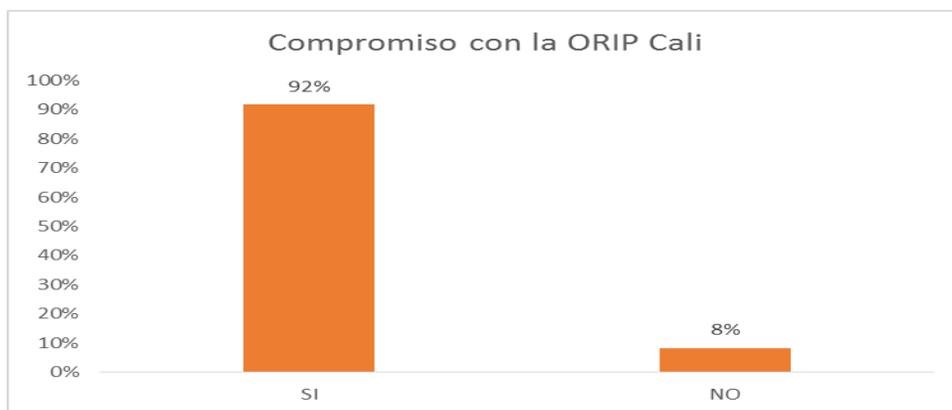
6.1.6. ¿Cuándo presenta inconvenientes la herramienta Ventanilla Única de Registro en la ORIP Cali quien le ayuda a dar solución?



Fuente autoría propia

6.1.7. ¿Tiene compromiso con el desempeño de sus funciones en la ORIP Cali?

SI O NO. Cuales



Fuente autoría propia

6.2. Análisis de la encuesta a funcionarios

De los datos recopilados y los gráficos anteriores, se analiza que un porcentaje del 42% de los funcionarios no conocía el objetivo de la herramienta VUR, lo cual es un aspecto negativo debido a que son ellos los que deben transmitir la comunicación de los beneficios de la VUR a los usuarios, así mismo el 87% considera que las herramientas tecnológicas en la ORIP Cali están obsoletas y no son óptimas para la ejecución de la herramienta, un funcionario expreso: “Hace 6 años no hacen reposición de equipos de cómputo. El 67% considera que la ventanilla única de registro no mejora el proceso registral debido a que la herramienta presenta algunas inconsistencias para su funcionamiento. La divulgación de los procedimientos de la VUR, no han sido la mejor, es así que el 67% de los funcionarios dice no conocerlos.

La capacitación que recibieron los funcionarios fue percibida con poco profundidad, ya que según los entrevistados unos funcionarios de la SNR vinieron a dar una capacitación rápida, en un día querían que uno aprendieran un proceso nuevo.

Al momento de resolver dudas respecto a la ejecución de la herramienta, los funcionarios no tienen claro a quien deben dirigirse para que les de soporte con el fin de resolver inquietudes, expresan lo siguiente: “A veces solicitamos al jefe operativo pero siempre responde que

desconoce que se debe hacer, dice busque ayude con el coordinador tecnológico, el a su vez dice que se ubique al funcionario enlace VUR en Cali, o que llame a la Mesa de Ayuda de la SNR Bogotá. Lo expresado anteriormente para el usuario registral, no tiene relevancia alguna porque lo que necesita es realizar la transacción inmobiliaria solicitada.

Se evidencia a través de la encuesta que los funcionarios que intervienen en el proceso manifiesta una alta carga de trabajo, donde el 75% de los encuestados, manifiesta que debe someterse a larga jornada de trabajo que excede las 8 horas diarias, y que han visto recortado su hora de descanso del almuerzo a 30 minutos, con el fin de descongestionar el servicio registral, ocasionando que los funcionarios se fatiguen y se genere un entorno laboral con estrés que perjudica la relación funcionario – usuario.

De lo registrado en los párrafos anteriores, reafirma lo anunciado en el planteamiento del problema que el principal problema en la ejecución de la VUR; es la falta de planeación, en cuanto recurso humano, tecnológico, falta de capacitación y falta de divulgación de la funcionabilidad de la herramienta para que los funcionarios se empoderen de la importancia que tiene para la ORIP, SNR, entidades estatales y territoriales la herramienta VUR que contribuirá a la excelencia en la prestación del servicio registral.

Se percibe que los funcionarios tienen sentido de pertenencia hacia la institución y saben que su labor es clave para la seguridad inmobiliaria de la región.

En la ORIP Cali, es necesario que la SNR haga unos ajustes a su nivel directivo para que ellos se empoderen del proceso registral mediante la herramienta VUR, ya que en un periodo corto de años, la administración registral, inmobiliaria, catastral. Sera manejara por la plataforma de la Ventanilla Única de Registro.

6.3. Análisis cualitativo de datos y tendencias cuarto trimestre de 2016 – Satisfacción al usuario.

ORIP CALI						
CUARTO TRIMESTRE 2016						
NOMBRE	FORMULA	VARIABLES	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Percepción del usuario frente a los servicios prestados por la oficina.	<u>Usuarios Satisfechos</u>	Usuarios Satisfechos	73	74	75	222
	<u>Usuarios Encuestados</u>	Usuarios Encuestados	90	90	90	270
		Percepción del usuario frente a los servicios prestados por la oficina.	81,11%	82,22%	83,33%	82,22%
		Meta	80%	80%	80%	80%

Fuente: Equipo Meci – ORIP Cali

Se realizó un análisis del cuarto trimestre del 2016, donde se realizaron 270 encuestas, en las cuales, el índice de satisfacción por mes fue así:

	Encuestados	Satisfechos	Índice Satisfacción
Octubre	90	73	81.1%
Noviembre	90	74	82.2%
Diciembre	90	75	83.3%

Caracterización de la población usuaria de los servicios de la ORIP Cali: El 60% de los clientes fueron hombres, con estudios profesionales y edades entre 31 y 40 años.

Satisfacción relativa con la atención de los funcionarios: Es calificado como bueno, en los siguientes aspectos: Asesoría u orientación brindada 89%, Presentación personal 87%, respeto del turno 67 %, trato amable y respetuoso 90%, y agilidad en el servicio 66%. El 19% de los clientes

externos continúan evaluando en forma más regular, la agilidad en el servicio por la demora en la calificación de documentos.

Tiempos de servicio: El 66% de los clientes consideran que el tiempo empleado para realizar su trámite es bueno y les parece regular al 20% de los clientes. Malo el 3%. El 79% de los clientes tuvieron que dirigirse una sola vez a la ORIP Cali, para realizar su trámite; el 20% se dirigió entre tres (3) y cuatro (4) veces. El 1% se dirigió a la Oficina siete a ocho veces, para adelantar su trámite.

Satisfacción global:

El 89% de los clientes fueron bien orientados.

Con respecto al trimestre anterior, el índice de satisfacción promedio disminuyó en 0,16%, impactado por la demora en la entrega de documentos, y las veces que tuvieron que venir los usuarios a la oficina. Mejoramos en los siguientes aspectos: La asesoría y orientación brindada. Por último, los usuarios no se encuentran satisfechos con la oportunidad en la entrega de documentos, ya que la oficina de registro, incumple con los términos para la entrega de documentos de 5 días hábiles, según lo dispuesto en la Ley 1579 de 2012.

Conclusiones

- La implementación de la ventanilla única, ha traído consigo unas ventajas a la oficina de registro de instrumentos públicos de Cali que benefician a los usuarios que hacen uso de los servicios registrales, entre las cuales destacamos las siguientes: reducción de los desplazamientos y costos transportes, ya que en un mismo lugar: la Notaria Publica, se protocolizan la escritura y se liquidan y cancelan el impuesto y derechos de registro. Se minimizo la intervención de los tramitadores en el proceso de registral, ya que se comienza y se finaliza el proceso registral por intermedio de una plataforma informativa: VUR. También se da cumplimiento a la Ley Anti tramites, ya que se evita la solicitud de documentos que la entidad, ya tiene en sus archivos de forma digital.
Se encontraron desventajas; los funcionarios que hacen parte del proceso desconocen los beneficios que le trae la ventanilla única a la oficina de registro de Cali debido a que durante la implementación la SNR, no realiza ninguna sensibilización, se limitó al envío de comunicaciones por correo electrónico, la colocación de avisos en la oficina y publicaciones en la página web. Los funcionarios tienen un desconocimiento de los procedimientos establecidos para la ventanilla única, lo que ocasiona que se cometan errores al momento de la ejecución de los procesos.
Se encontraron que los equipos hardware de soporte para la realización del proceso registral, se encuentran con tecnología obsoleta generando aumento en los tiempos de espera al momento de la ejecución de las actividades.
De igual manera, el líder que tiene la SNR en Cali, no tiene potestad para resolver los inconvenientes generando un cuello de botella en el servicio registral

- Se caracteriza el servicio de apoyo tecnológico de la ventanilla única, tomando como base el modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin y el modelo de servicio para bibliotecas de LiqQual propuesto por Cook, Heath y Thompson, donde se agruparon las variables del proceso registral, que permitirán a los funcionarios tener una visión más amplia de lo que significa un apoyo tecnológico:

a) Valor del servicio:

Satisfacción del usuario interno y usuario externo (ciudadano): se mide a través de las encuestas de satisfacción realizadas por el grupo MECI.

Mayor transparencia y eficacia del proceso: procedimientos que garanticen cumplimiento los principios de la administración pública

Reducción de riesgos de fraude y corrupción: un servicio sin la intervención de terceros o intermediarios que manipulen la información.

Dinamización de los circuitos económicos gracias a tenencia formal del inmueble y constitución de los mismos como base de accesos a crédito e inversión

Cambio en procesos misionales y de apoyo: implementación de nuevos procedimientos

Modernización de la actividad registral: cumplir con las necesidades y expectativas de la modernización de los procesos.

Mayor competitividad: generar mayor confianza en el proceso registral.

b) Acceso a la información:

Mayor calidad de la información de registro del inmueble: seguridad jurídica que permita hacer del registro inmobiliario una función que garantice

Acercamiento del proceso registral a la ciudadanía: simplificar los trámites registrales de manera que el usuario del servicio tenga acceso a la información de manera oportuna.

c) Control del personal

Reasignación de roles y responsabilidades: creación de nuevos perfiles y redistribución de cargas laborales.

Integración de los servicios registrales y los servicios notariales, permitiendo una mejora sustancial al proceso.

d) La organización como un espacio:

Cambio de herramientas tecnológicas: implica la utilización de un aplicativo, el cual requiere para su manejo un funcionamiento técnico para el funcionamiento del mismo.

- Se identificaron las fallas en la etapa de operación y estabilización de la ventanilla única de registro, debido a que al momento de la planeación la SNR, centralizo sus análisis de la situación actual del proceso misional de registro en las oficinas de Bogotá, dejando por fuera el análisis de las otras Orip principales de ciudades capitales, generando que las necesidades de ellas, no fueran visualizadas.
- Se aplicaron entrevistas con los funcionarios que hacen parte del proceso, y de primera mano, se percibieron las dificultades que está viviendo la oficina de registro, que ha generado un impacto negativo del servicio registral. Aunque, se identifica que todos los procesos de modernización de la entidad son bien vistos por parte de los funcionarios. También, es claro que los funcionarios quieren una ejecución óptima de los proyectos que busque una satisfacción de la ciudadana.
- **Plan de Capacitación / Reinducción en la VUR:**

La SNR, realizara una reinducción a la ORIP Cali, con el fin de brindar una reinducción, con la cual se busca que los funcionarios conozcan los objetivos de la ventanilla única, beneficios para la entidad y la ciudadana, así como el grado de importancia de la herramienta para los objetivos del Estado, tiempo de respuesta en cada parte del proceso, posibles anomalías y errores, así como la identificación en el mapa de riesgo de posibles causas de alarma.

Funcionario a capacitar	23 Enero 2017	24 Enero 2017	25 Enero 2017	26 Enero 2017	27 Enero 2017
Liquidadores de documentos (8)	2 hrs	3 hrs	3 hrs	3 hrs	3 hrs
Funcionario validador (4)	3 hrs	3 hrs	2 hrs	2 hrs	2 hrs
Funcionario contable (2)	2 hrs	2 hrs	3 hrs	3 hrs	2 hrs
Funcionarios ORIP (60)	2 hrs	2 hrs	2 hrs		

El programa de reinducción tendrá una duración de 43 horas, con las que se prevé una mejora significativa en el proceso registral.

- **Plan de reposición de equipos de informática e impresoras**

Equipos de computación: CPU: Procesador Intel Core i7-3770 CPU 3.40 GHz. Pantalla: Hp led 20"	8 Equipos nuevos
Impresora matriz de punto Epson FX 890	5 Equipos nuevos
Impresora Lasser T652	5 Equipos nuevos

- Se logró definir el enlace de la ventanilla única, el cual servirá de puente de comunicación entre los funcionarios de la ORIP Cali y la Mesa de Ayuda de la SNR ubicada en la SNR Bogotá, y será el encargado de resolver las inquietudes que tenga las notarías del círculo de Cali y la gobernación del Valle del Cauca. De igual manera, también será quien haga los requerimientos de insumos y mantenga actualizado el mapa de riesgos de la VUR para la ORIP.
- Se incluya en el mapa de riesgos de la Oficina de Registro de Cali, el proceso de ventanilla única con el fin de identificar los nuevos riesgos que tiene el proceso registral. También este fue sensibilizado con los funcionarios para que reconozcan los puntos críticos del proceso, y sepan las medidas que deban tomar acerca de cada situación.

Bibliografía

- Cali, D. E. (19 de 03 de 2013). *Entevista con el Superintendente de Notariado y Registro Jorge Enrique Velez*. Recuperado de <http://www.elpais.com.co/elpais/cal/noticias/habilitan-ventanilla-unica-para-facilitar-registro-inmuebles-valle>
- Colombia, B. d. (Junio de 2014). *Banco de la Republica de Colombia*. Recuperado de lectura finanzas: http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/ber_suroccidente_tri1_2014.pdf
- Constituyente, A. N. (1991). *Constitucion Politica de Colombia*. En A. N. Constituyente, *Constitucion Politica de Colombia*. Bogota. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-1/capitulo-0/articulo-2>
- Decreto 2723 . (29 de Diciembre de 2014).
- Linea, G. e. (15 de 09 de 2014). *Centro de Innovacion Gobierno en Linea*. Recuperado de http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_53_registroinmobiliariovur_v1.pdf
- Pimienta, C. C. (28-21 de octubre de 2013). *La experiencia del BID en reforma del Estado: Estudios de casos y funcion catalizadora*. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047101.pdf>
- Publico, M. D. (5 de junio de 2012). *Decretos Vivienda*. Recuperado de <http://www.minvivienda.gov.co/Decretos%20Vivienda/1190%20-%202012.pdf>
- Público, P. y. (2007). *UNAD*. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109002/Bibliografia_/47_GarciaSanchez.pdf

Registro, S. d. (1 de 10 de 2012). *Estatuto de Registro Ley 1579 de 2012*. Recuperado de <https://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/publicaciones2012y2013/estatutoregistrat.pdf>

Registro, S. d. (2012). *Secretaria General del Senado*. Recuperado de <https://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/publicaciones2012y2013/estatutoregistrat.pdf>

Registro, S. d. (19 de 12 de 2013). *Video Youtube ¿Que es la VUR?* Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=rGO-VXmcBiw>

Registro, S. d. (03 de 09 de 2016). Recuperado de https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portallapp/pagehierarchy/Page1.jspx?_adf.ctrl-state=x7e4gpdqp_4&_afLoop=3173157259309331

Registro, S. d. (s.f.). *Ventanilla Unica de Registro*. Recuperado de <https://www.vur.gov.co/>

Republica, B. d. (2004 hasta la fecha). *Indice de Precios de la Vivienda Nueva IPVNBR*. Recuperado de <http://www.banrep.gov.co/es/ipvnbr>

SNR. (2014). *Historia del Registro en Colombia* .

Velez, S. C. (03 de 2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestion publica*. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.pdf

Velez, S. C. (03 de 2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestion publica*. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.pdf