

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
MEDICIÓN DE CLIMA DE NEGOCIOS

58c

Estudio de percepción del servicio al cliente en el proceso de registro de propiedades en la ciudad de Cartagena.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD DEL SINÚ ELIAS BECHARA ZAINÚM
SECCIONAL CARTAGENA
MARZO 2020

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
MEDICIÓN DE CLIMA DE NEGOCIOS**

Estudio de percepción del servicio al cliente en el proceso de registro de propiedades en la ciudad de Cartagena.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**Docentes Investigadores
LUIS ENRIQUE SCHNEIDER PALOMINO
ENRIQUE OCHOA DE ARCO**

**UNIVERSIDAD DEL SINÚ ELIAS BECHARA ZAINÚM
SECCIONAL CARTAGENA
MARZO 2020**

CONTENIDO

Tabla de Ilustraciones	Pág. 4
Índice de Tablas	Pág. 5
Estado del arte	Pág. 6
Proceso Metodológico	Pág. 16
Resultados	Pág. 18
Conclusiones y recomendaciones	Pág. 22
Bibliografía	Pág. 25
Anexos	Pág. 27



TABLA DE ILUSTRACIONES

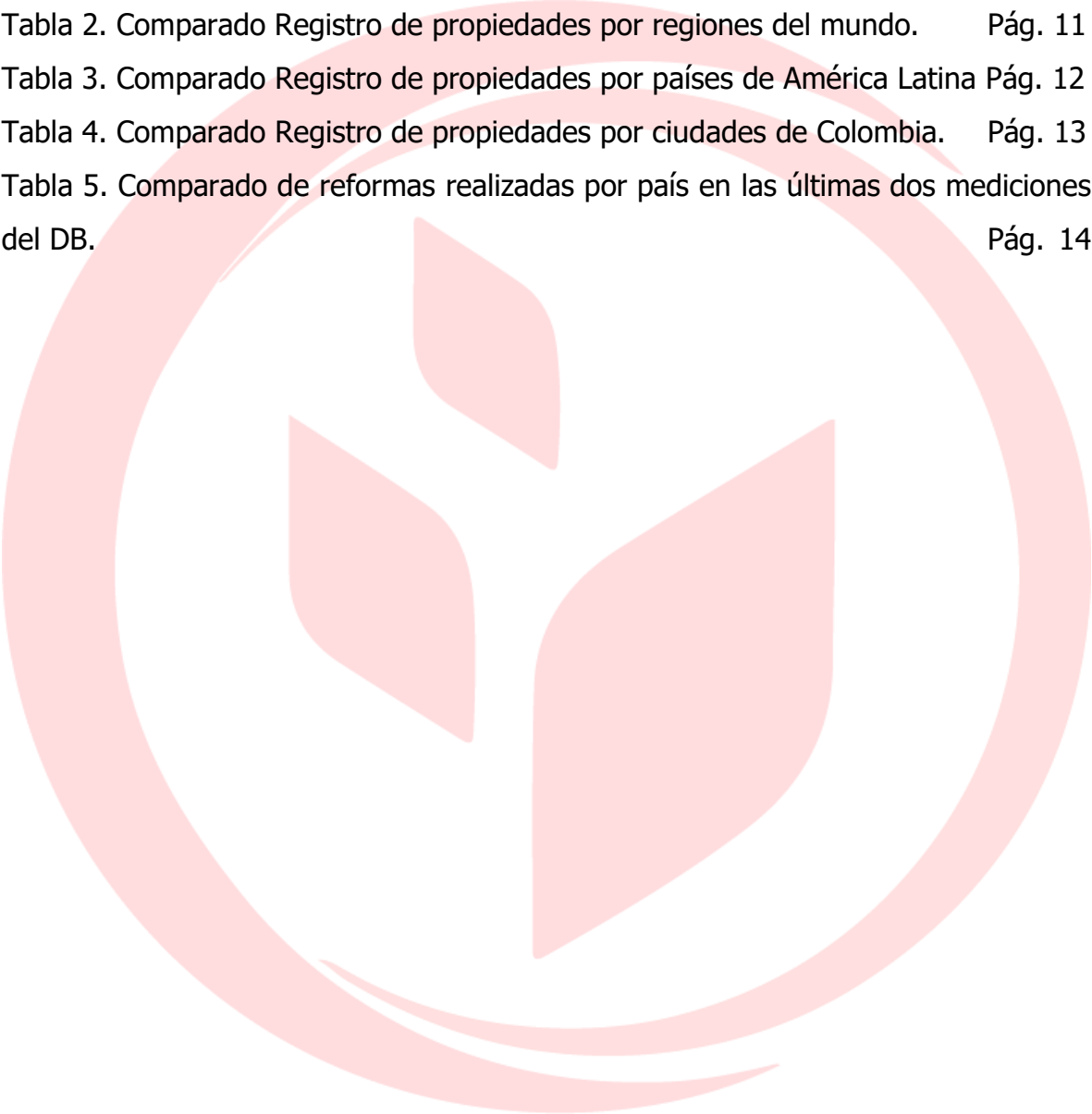
Ilustración 1. Numero de procedimientos realizados.

Pág. 18



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparado mejores prácticas regulatorias por ciudades.	Pág. 10
Tabla 2. Comparado Registro de propiedades por regiones del mundo.	Pág. 11
Tabla 3. Comparado Registro de propiedades por países de América Latina	Pág. 12
Tabla 4. Comparado Registro de propiedades por ciudades de Colombia.	Pág. 13
Tabla 5. Comparado de reformas realizadas por país en las últimas dos mediciones del DB.	Pág. 14



FACILIDAD PARA HACER NEGOCIOS: EL ESTADO DEL ARTE

De tiempos remotos, la humanidad desde la cosmovisión de la cultura occidental había tratado por una parte, de preservar el respeto por la propiedad privada, y por otra parte había tratado de regular el crecimiento de las urbes. Ha gestado también, sistemas de control que en principio ponían orden a estos procesos, pero de fondo no eran efectivos a largo plazo, esto, originado por los fuertes cambios culturales y sociales que van del feudalismo al capitalismo, pasando por periodos de dictaduras, guerras y usurpación. Lo que no permitía al ciudadano ejercer con propiedad los derechos adoptados desde la legislación del derecho romano, a construir sobre su suelo o a preservar la titularidad del mismo, base fundamental y necesaria para garantizar la gesta cultural basada en la sedentarización del hombre.

A finales del siglo XIX se gestan modelos basados en un nuevo modelo de registro que permite conservar la titularidad de los predios, en el Derecho Germánico, el acto transmisor tuvo conceptualmente dos elementos: El acuerdo de las partes por el que se concierta la transmisión y la investidura solemne, que se descomponía en dos actos, la toma de posesión de la finca por parte del adquirente y la desposesión o abandono de la finca por parte del transmitente. La investidura se realizaba con plena publicidad y ante testigos, y era un requisito ineludible para la transmisión de la gewere jurídica. Este modelo se extiende luego al resto de Europa siendo adoptado rápidamente por varios países a finales del siglo XVIII. Nace la figura del registrador de la propiedad y los estamentos que lo respaldan.

Para entender la importancia del registro de propiedad, se debe definir su naturaleza, en Colombia el registro de la propiedad es una institución propia del Estado, es también un servicio público que depende del Ministerio de Justicia y es el que da respuesta a la necesidad que tiene el ciudadano de seguridad en el marco

del mercado inmobiliario. El sistema estatal de registro está organizado en oficinas públicas en municipios y ciudades.

Así entonces, es ahora el Estado, a través de la oficina de registro quien se constituye en garante validador de la buena fe de los intervinientes en el proceso de compraventa de un bien inmueble. Mediante el aseguramiento de la información que reposa en el registro de cada propiedad y que se evidencia a través del registro o certificado de tradición y libertad en el cual se discriminan los movimientos de titularidad del bien inmueble desde su origen hasta el último proceso registrado, dando así la tranquilidad y certeza de la naturaleza y origen del bien inmueble objeto del proceso de compraventa.

El Doing Business es la iniciativa del Banco Mundial que desde el 2005 busca a través de la medición de 11 factores en las economías de al menos 190 países, arrojar luz sobre lo fácil o difícil que es para un empresario local abrir y ejecutar procesos de emprendimiento, formalizar medianas empresas y cumplir con las regulaciones pertinentes, además mide y rastrea cambios en las políticas públicas, que afectan 11 áreas en el ciclo de vida de un negocio. (Reporte Doing Business, 2019).

En el reporte de Doing Business 2019, por debajo de Costa Rica (49) y Perú (55) Colombia ocupó el puesto 62 en el tema de registro de la propiedad, con 71,2 puntos, función que la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) cumple en todo el territorio nacional. El país alcanzó una posición superior a la lograda por Ecuador (73), Argentina (123) y Brasil (133), los referentes más relevantes. Estos datos los aporta el informe 'Doing Bussiness – 2020' del Banco Mundial, que proporciona una medición objetiva de las normas que regulan la actividad empresarial.

El reporte señala que el número de procedimientos que toma hacer el registro de propiedad es de siete (7) para Colombia, con referentes pertinentes como los países pertenecientes a la OCDE con un promedio de 4.7, la Unión Europea con 5.1 y otros locales como Brasil con 14 trámites, Ecuador y México con 8 y Argentina y Panamá con 7. Llama la atención que en la mayoría de los países de centro América, éste trámite toma entre 6 y 5 procedimientos. (Reporte Doing Business, 2019).

Para realizar esta medición, Doing Business define unos parámetros transversales a todas las economías, lo hace registrando la totalidad de los procedimientos que son necesarios para que una sociedad de responsabilidad limitada (el comprador) realice el proceso de adquirir un bien inmueble propiedad de otra empresa (el vendedor) y de esta manera transferir el título de propiedad a su nombre con la finalidad de usar dicho bien inmueble para expandir su negocio, o como garantía de nuevos préstamos o, si es necesario, para venderlo a otra empresa. Doing Business, también mide el tiempo y costos necesarios para completar cada uno de dichos procedimientos. Se mide la calidad del sistema de administración de estos bienes inmuebles en cada economía.

La calidad del sistema de administración de bienes inmuebles cuenta con cinco dimensiones:

- La fiabilidad de la infraestructura,
- la transparencia de la información,
- la cobertura geográfica,
- la resolución de disputas relacionadas con derechos de propiedad y
- la igualdad en el acceso a derechos de propiedad.

La clasificación en la facilidad de registro de propiedades se determina al ordenar las economías de acuerdo con su puntuación. Esta puntuación se obtiene calculando

el promedio simple de las puntuaciones de cada uno de los componentes que forman parte de este indicador.

Según la metodología de Doing Business, el procedimiento de transferencia de un bien inmueble tiene comienzo con la obtención de los documentos requeridos, tales como obtener una copia reciente del título de propiedad del vendedor y realizar un estudio del estado de esa titularidad, de ser necesario. La transacción solo se considera perfeccionada en el momento que el comprador puede demostrar su titularidad frente a terceros y usar el bien inmueble para expandir su negocio aportándolo como garantía para un préstamo o revenderlo.

Doing Business registra todos los procedimientos previstos legalmente o que son necesarios en la práctica, ya sean responsabilidad del vendedor o del comprador, o que deban ser completados por un tercero en su representación.

Abogados expertos en transacciones inmobiliarias, notarios y registradores de la propiedad contribuyen a la medición aportando información sobre los procedimientos necesarios, el tiempo que toman y el costo incurrido para poder completar el procedimiento de transferencia. (Reporte Doing Business, 2019).

En Doing Business, el indicador "registro de propiedades", monitorea anualmente los cambios relacionados con la eficiencia y calidad de los sistemas de administración de bienes inmuebles. Dependiendo del impacto en los datos, algunos cambios son clasificados como reformas y enumerados en resúmenes de reformas Doing Business con el objeto de reconocer la implementación de cambios significativos. Las reformas se dividen en dos tipos: las que facilitan hacer negocios y los cambios que dificultan hacer negocios. El indicador registro de propiedades utiliza un criterio para reconocer una reforma. (Reporte Doing Business, 2019).

En la medición de 2017, para los factores que se tratan en esta investigación, se encontraron los siguientes datos para Colombia diferenciados por ciudad. Ver tabla 1.



Tabla 2. Comparado mejores prácticas regulatorias por ciudades.

TABLA 1.1 ¿Qué tan fácil es hacer negocios en las ciudades colombianas y cómo se comparan con las mejores prácticas regulatorias?

Ciudad (Departamento)	Obtención de permisos de construcción		Registro de propiedades	
	DAF	Clasificación	DAF	Clasificación
Manizales (Caldas)	74,04	1	71,54	1
Pereira (Risaralda)	72,21	4	70,04	4
Bogotá (Cundinamarca)	68,37	10	71,32	2
Medellín (Antioquia)	67,23	13	68,26	7
Montería (Córdoba)	70,59	5	69,5	5
Cúcuta (Norte de Santander)	66,56	17	64,82	18
Valledupar (Cesar)	68,41	9	70,53	3
Neiva (Huila)	67,76	12	65,64	15
Quibdó (Chocó)	62,4	24	65,49	16
Armenia (Quindío)	58,45	28	67,44	9
Villavicencio (Meta)	60,29	26	67,92	8
Sincelejo (Sucre)	68,86	7	61,76	23
San Andrés (San Andrés y Providencia)	57,79	29	61,62	24
Yopal (Casanare)	68,5	8	66,72	10
Barranquilla (Atlántico)	65,78	19	61,15	27
San José del Guaviare (Guaviare)	72,94	3	61,23	26
Cartagena (Bolívar)	63,41	22	62,74	20
Santa Marta (Magdalena)	68,07	11	65,25	17
Bucaramanga (Santander)	57,71	30	65,8	14
Popayán (Cauca)	61,71	25	65,86	13
Arauca (Arauca)	67,12	14	61,28	25
Tunja (Boyacá)	66,97	15	66,23	11
Riohacha (La Guajira)	65,63	20	66,23	11
Leticia (Amazonas)	65,63	20	60,63	28
Inírida (Guainía)	73,34	2	59,64	29
Ibagué (Tolima)	47,71	32	68,77	6
Mitú (Vaupés)	66,77	16	61,91	21
Puerto Carreño (Vichada)	69,94	6	59,27	30
Florencia (Caquetá)	66,22	18	56,35	32
Cali (Valle del Cauca)	50,68	31	63,4	19
Pasto (Nariño)	58,56	27	61,91	21
Mocoa (Putumayo)	63,3	23	58,31	31

Fuente: Reporte Doing Business 2017, Sub, Colombia.

De acuerdo con lo observado en el presente gráfico, son referentes de confianza en el panorama nacional las ciudades de Manizales y Pereira, quienes se han mantenido en primer y segundo lugar durante las últimas mediciones, gracias a la implementación de sistemas de agilización de procesos como la Ventanilla Única. La ciudad de Cartagena ocupa el puesto 20 y 22 respectivamente en los indicadores, siendo superada por ciudades que se reconocen con dificultades logísticas y técnicas en cuanto a institucionalidad y eficiencia administrativa se refiere, tales como San José del Guaviare e Inírida, las cuales ocupan puestos más altos en el ranking de medición.

Para el nuevo reporte del Doing Business, la información actualizada se analiza desde la región, comparada con otras subregiones o sectores modelos como la OCDE. En la tabla 2 podemos ver el ranking la región respecto de la variable, registro de propiedades. Es visible la brecha que aún persiste respecto de otras economías, la región se encuentra en la antepenúltima escala de clasificación, duplicando y triplicando otras puntuaciones tales como los días frente a los datos de OCDE, igual ocurre para la variable, costo y calidad del sistema.

Tabla 2. Comparado Registro de propiedades por regiones del mundo.

Economía	sistema de administración de tierras (0-30) (DB16)	Registro de propiedades clasificación	Registro de propiedades DAF	Procedimientos (número)	Tiempo (días)	Costo (% del valor de la propiedad)	calidad del sistema de administración
Región							
África Subsahariana		129	53.6	6.1	51.6	7.3	9.0
América Latina y el Caribe		122	54.9	7.4	63.7	5.9	12.0
Asia Meridional		142	47.6	6.9	107.8	7.0	9.1
Asia Oriental y el Pacífico		98	57.5	5.5	71.9	4.5	16.2
Europa y Asia Central		49	75.8	5.5	20.8	2.7	20.4
OCDE		45	77.0	4.7	23.6	4.2	23.2
Oriente Medio y Norte de África		89	63.4	5.4	26.6	5.6	14.6

Fuente: <https://espanol.doingbusiness.org/es/data/exploretopics/registering-property/colombia>

Haciendo la comparación de Colombia con los países de latino América, estamos en una posición privilegiada, pero esto no supone que el país tenga los

números esperados. En ella Colombia ocupa el tercer puesto siguiendo a Costa Rica y Perú.

Tabla 3. Comparado Registro de propiedades por países de América Latina.

Economía	Registro de propiedades clasificación	Registro de propiedades DAF	Procedimientos (número)	Tiempo (días)	Costo (% del valor de la propiedad)	Índice de calidad del sistema de administración de tierras (0-30)
Antigua y Barbuda	124	56.7	7	32	10.8	19.0
Argentina	123	56.7	7	51.5	6.6	13.5
Belice	137	52.4	9	60	4.8	11.0
Bolivia	148	49.9	7	90	4.7	7.0
Brasil	133	54.1	14	31	3.6	16.3
Brasil - Río de Janeiro	..	52.7	13	40.5	3.6	16.0
Brasil - São Paulo	..	55.0	14	24.5	3.6	16.5
Chile	63	71.1	6	28.5	1.1	14.0
Colombia	62	71.2	7	15	2.0	16.5
Costa Rica	49	74.4	5	11	3.4	17.5
Dominica	179	33.5	5	125	13.3	4.5
Ecuador	73	67.7	8	26	2.1	16.5
El Salvador	79	66.3	6	31	3.8	14.0
Guatemala	89	64.9	7	24	3.6	13.5
Haití	182	30.4	6	319	6.8	2.5
Honduras	101	62.3	6	28.5	5.7	12.5
México	105	60.2	8	39	5.9	16.3
México - Ciudad de México	..	58.4	8	42	6.2	16.0
México - Monterrey	..	69.0	6	23	4.5	17.5
Panamá	87	65.2	7	22.5	2.3	11.0
Paraguay	80	66.1	6	46	1.8	12.0
Perú	55	72.1	6	9.5	3.9	18.0
República Dominicana	74	67.2	6	33	3.4	14.5

Fuente: <https://espanol.doingbusiness.org/es/data/exploretopics/registering-property/colombia>

En la comparación que proporciona el estudio, respecto de la comparación de ciudades del país, Cartagena se ubica en el puesto 20 muy alejada de las primeras casillas, el puntaje obtenido por la medición DB, es de apenas 62,74 frente a Manizales que lidera el ranking con 71,54. En el número de procedimientos, los cuales deberían estar estandarizados para todo el territorio nacional, Cartagena tiene 9 procedimientos, 2 más que los mejor calificados, lo cual retrasa el proceso agregándole días. Para la medición del tiempo que se hace en días, Cartagena está tasado en 24 días muy por encima de los 7,5 del primero de la lista. frente al costo porcentual nuevamente Cartagena se encuentra entre los más altos siendo el tercero con 2,5% frente a los más bajos que tasan su impuesto en 1,9%. En el índice de

calidad del sistema de administración de tierras, Cartagena se encuentra dos puntos por debajo de los mejores ranqueados. Estas cifras son totalmente dicientes del bajo nivel de competitividad que puede tener una Ciudad, en aras de apoyar o retrasar el crecimiento de su economía a través del impulso de las variables que permiten la toma de decisiones de los posibles inversionistas que desean aportar en el desarrollo de una región. Ver tabla 4.

Tabla 4. Comparado Registro de propiedades por ciudades de Colombia.

Economía	Registro de propiedades Puntaje DB	Registro de propiedades clasificación	Procedimientos (número)	Tiempo (días)	Costo (% del valor de la propiedad)	Índice de calidad del sistema de administración de tierras (0-30)
Manizales	71,54	1	7	7,5	1,9	15,5
Bogotá	71,32	2	7	15	2	16,5
Valledupar	70,53	3	7	9	1,9	14,5
Pereira	70,04	4	7	12,5	1,9	14,5
Montería	69,5	5	7	17	1,9	14,5
Ibagué	68,77	6	8	13	1,9	15,5
Medellín	68,26	7	8	15	2	15,5
Villavicencio	67,92	8	8	22,5	2,2	16,5
Armenia	67,44	9	8	14	2,6	15,5
Yopal	66,72	10	7	13	1,9	10,5
Riohacha	66,23	11	8	20	1,9	13,5
Tunja	66,23	11	9	17	2,4	16,5
Popayán	65,86	13	8	23	1,9	13,5
Bucaramanga	65,8	14	9	13	2,4	15,5
Neiva	65,64	15	8	11,5	2,9	13,5
Quibdó	65,49	16	9	16	1,9	14,5
Santa Marta	65,25	17	9	13,5	2,2	14,5
Cúcuta	64,82	18	9	20	2	14,5
Cali	63,4	19	10	21	2	15,5
Cartagena	62,74	20	9	24	2,5	13,5
Mitú	61,91	21	9	31	2	12,5
Pasto	61,91	21	9	32	1,9	12,5
Sincelejo	61,76	23	11	12	1,9	14,5
San Andrés	61,62	24	10	17	1,9	12,5
Arauca	61,28	25	10	19	1,9	12,5
San José del Guaviare	61,23	26	9	31	1,9	11,5
Barranquilla	61,15	27	10	12,5	4	15,5
Leticia	60,63	28	10	25	1,9	12,5
Inírida	59,64	29	10	28	1,8	11,5
Puerto Carreño	59,27	30	10	21	2	10,5
Mocoa	58,31	31	12	22	2	14,5
Florencia	56,35	32	11	21	3	11,5

Fuente: <https://espanol.doingbusiness.org/es/data/exploretopics/registering-property/colombia>

Existen otros parámetros que mide el DB y que demuestran el compromiso de los gobiernos por apoyar la mejora de los indicadores, tales como la identificación de factores de cambio o mejora, como la eliminación de tramites o la creación de nuevo procesos que apunten a la sistematización y mejora de la calidad de la información. En el caso de Colombia, el DB en reporte 2018 – 2019 no identifica ningún hecho trascendental que apoye la mejora de la gestión. En el reporte 2019 – 2020, el DB identifica un solo hecho que es la eliminación del requisito de crear la cuenta bancaria para el registro de apertura de una nueva empresa, pero ese hecho no impacta en los temas evaluados en este estudio.

“DB2020 Colombia made starting a business easier by removing the requirement of opening a bank account to obtain the invoice authorization”. (DB Informe LAC 2020). Este indicador lo Podemos ver mejor explicado en la tabla 5.

Tabla 5. Comparado de reformas realizadas por país en las últimas dos mediciones del DB.

Economía	Clasificación (1-190)	Clasificación sobre la facilidad para hacer negocios (0-100)		Cantidad de reformas	
	Base de datos de 2020	Base de datos de 2019	Base de datos de 2020	Base de datos de 2019	Base de datos de 2020
Antigua y Barbuda	113	59,9	60,3	1	1
Argentina	126	58,2	59,0	1	3
Bahamas, Las	119	59,4	59,9	2	4
Barbados	128	57,7	57,9	0	3
Belice	135	55,3	55,5	0	2
Bolivia	150	51,6	51,7	1	0
Brasil	124	58,6	59,1	4	2
Colombia	67	69,2	70,1	0	3
Costa Rica	74	68,8	69,2	0	2
Dominica	111	60,5	60,5	0	0
Ecuador	129	57,6	57,7	1	1
El Salvador	91	64,9	65,3	2	1
Granada	146	53,4	53,4	1	1
Guatemala	96	62,5	62,6	1	0
Guyana	134	55,6	55,5	0	0
Haití	179	37,9	40,7	1	1
Honduras	133	56,0	56,3	0	1
Jamaica	71	68,3	69,7	1	2
México	60	72,3	72,4	0	0
Nicaragua	142	54,5	54,4	1	0
Panamá	86	66,9	66,6	1	0
Paraguay	125	58,5	59,1	2	1
Perú	76	68,3	68,7	2	1

Fuente: DB20-FS-LAC-spanish. 2020

1. PROCESO METODOLÓGICO.

Para realizar el proceso de análisis de registro de propiedades, se realizaron encuestas a los empresarios que gestionaron el proceso de manera reciente, el cual contenía un total de 8 preguntas que indagaban por cuatro factores principales: El número de tramites, la asesoría recibida, los gastos asociados al proceso, los tiempos requeridos por este proceso y las apreciaciones personales de los usuarios respecto de la calidad del servicio, donde de manera abierta se le permitió al usuario expresar la experiencia vivida en el proceso y su apreciaciones del mismo.

De esta forma, de acuerdo con los factores agrupados se analizó individualmente cada pregunta en la que se llevó la línea de cada factor más allá del orden de las preguntas en el instrumento, justificando su pertinencia para el proceso investigativo.

Para medir la satisfacción, tiempo y costos generados en el proceso de permisos de construcción, fueron encuestados funcionarios de un total de 31 empresas, en las cuales el principal objetivo fue el de medir el tiempo y las facilidades que ofrecen los mecanismos para obtener permisos de construcción en la ciudad de Cartagena.

Con la herramienta se analizaron inicialmente dos de las variables que miden el Índice de facilidad para hacer negocios del Banco Mundial "Doing Business": Registro de propiedades y permisos de construcción, bajo un modelo de investigación basado en la técnica de muestreo, simulación y entrevistas, para detectar posibles cuellos de botella que incidan en el proceso de registro de un bien inmueble o en la obtención de un permiso de construcción, para proponer así acciones de mejora.

En los escenarios empresariales presentes, es de vital importancia conocer los niveles de competitividad de todos los sectores de la actividad económica productiva; dentro de estos, la medición de los entes del estado en lo que respecta a los niveles de satisfacción de los usuarios, a los tiempos y costos causados durante los procesos descritos en este estudio, es un indicador que orienta respecto de las

mejoras que son permisibles, en aras de propender la optimización de la gestión de procesos y resultados .

La medición contribuye a la implementación de la mejora continua, durante los procesos de trámite, en requisitos que son exigidos por las autoridades, para la formalización y objetivación de los elementos que constituyen requisitos ante autoridades competentes; todo en función de la eficiencia y la transparencia.

La encuesta comprendía preguntas relacionadas con las siguientes variables:

1. Numero de procedimientos realizados.
2. Necesidad o no de recibir asesoría en el proceso.
3. Definir la fuente de asesoría en caso de haberla tenido.
4. Estimación del tiempo en días del proceso de registro.
5. Estimación del porcentaje sobre el inmueble pagado durante el proceso.
6. Estimación de la calidad del servicio en la oficina de registro.
7. Estimación de la calidad de la atención de los funcionarios en la oficina de registro.
8. Observaciones y apreciaciones.

Estas encuestas se aplicaron en las instalaciones de la oficina de registro de instrumentos públicos de Cartagena, abordando a personas que recientemente habían realizado los trámites propios de creación de empresas, en las entidades relacionadas con el estudio, y acudían a esta entidad a finalizar sus diligencias, haciendo pertinente recibir sus apreciaciones respecto del proceso.

Posteriormente, se procedió a la revisión, tabulación y análisis de la información.

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1. PROCESO DE REGISTRO DE PROPIEDADES

De acuerdo con el nuevo reporte de medición de Doing Business año 2020 (2019), se procedió a realizar un análisis con la metodología comparación y contraste, habiéndose obtenido el siguiente resultado, teniendo presente que las preguntas fueron valoradas de 1 a 5, en donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. A continuación, se relaciona el resultado de tabulación de cada pregunta respecto a cada una de las preguntas relacionadas:

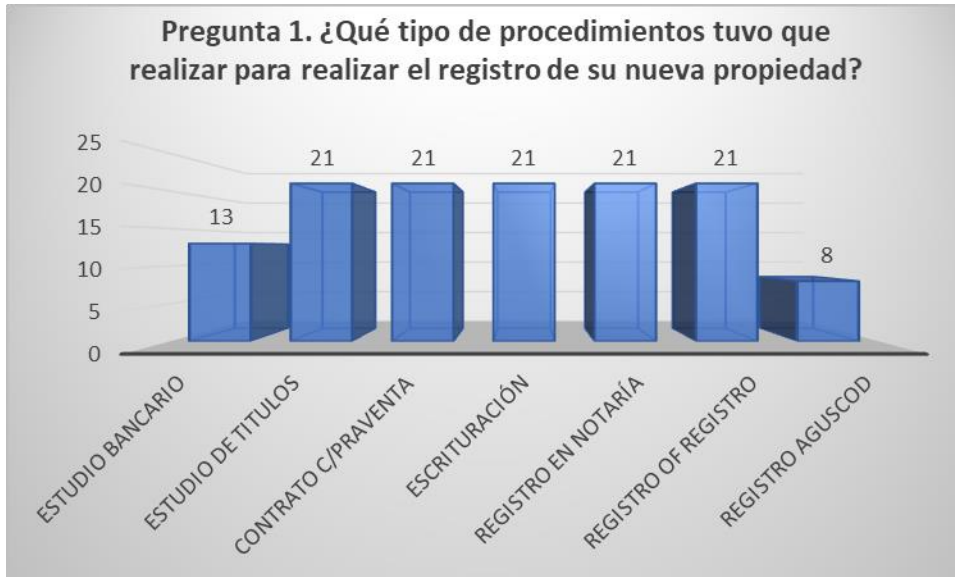
En esta pregunta se busca medir la percepción general del usuario respecto de la atención que recibe en cada institución visitada, esto constituye un factor de primera línea de importancia en lo que respecta a la facilidad de hacer negocios, por cuanto un empresario o emprendedor neófito, no conoce los procesos y los tramites, ni en su totalidad, ni en su orden y es primordial que la atención que presta la institución vaya más allá de la atención de línea de frente y trascienda a una atención que se configure más como una asesoría profesional, que permita al emprendedor tomar decisiones acertadas de cara a la constitución de proyecto empresarial.

De acuerdo con las validaciones realizadas se procede a realizar una encuesta que luego de su validación arroja los siguientes resultados por pregunta los cuales se muestran con su respectivo análisis individual.

2.1.1. Pregunta numero 1

1. Marque con una X. ¿Qué procedimientos tuvo que hacer para realizar el registro de su nueva propiedad?

Ilustración 2. Numero de procedimientos realizados.



Fuente: Autores del Informe.

Se percibe con suficiente claridad, que el proceso en general tiene un cuerpo constante que corresponde a los proceso intrínsecos documentales que incluyen el certificado de libertad u tradición y la elaboración de la escritura con sus respectivos registros, pero se nota que no todos los nuevos propietarios hacen la validación ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, este trámite permite validar los registros ante la institución y es este registro el que permite realizar cambios de nombre ante las entidades de servicios públicos, este proceso de registro tiene una duración nominal de 45 días hábiles y por su excesiva duración debería ser incluido en las mediciones del DB.

2.1.2. Pregunta número 2

2. ¿Fue necesario recibir asesoría o acompañamiento por parte de terceros en los trámites para solicitar el registro de propiedad?

Al respecto los encuestados respondieron con un porcentaje del 62% que si recibieron acompañamiento de terceros, esto por cuanto no se evidencia un paso a

paso que permita entender el proceso a los usuarios, el tiempo que llevará realizarlos, tampoco existe una persona de servicio al cliente que ofrezca la orientación de los procesos que se realizan al interior de la institución. El porcentaje restante 38% de los encuestados no necesitaron ayuda de terceros para realizar el proceso de registro.

2.1.3. Pregunta número 3

3. En caso de "Si" en la pregunta anterior, por favor conteste: ¿Quién le prestó asesoría en los trámites pertinentes?

A esta pregunta los encuestados respondieron con 69%, "Otro", un 18%, "Abogado" y con un 13%, funcionario público. La necesidad de brindar apoyo en los procesos de registro se evidencia cuando los usuarios no pueden realizar los procedimientos por sí solos.

2.1.4. Pregunta número 4

4. ¿Cuánto tiempo (en días) duró el proceso de obtención de registro ante la Oficina de Instrumentos Públicos?

Para esta pregunta el 100% de los encuestados respondió de 16 a 20 días, tiempo que es el que se define en la ventanilla donde se reciben los documentos, el funcionario que atiende al público al recibir la documentación le expresa que este es el tiempo que durará el trámite de gestión de registro.

2.1.5. Pregunta número 5

5. ¿Qué porcentaje respecto del valor del inmueble, estima que pagó por los trámites e impuestos?

Para esta pregunta el 100% de los encuestados se remitió el documento señalando las partes donde esté tenía la liquidación porcentual los valores cancelados en ellos se constató, aunque los valores cancelados correspondiente una liquidación de dos rubros qué sumados correspondían al 1.5% del valor del inmueble declarado.

Al ser este valor porcentual, el hecho de que sea alto o bajo realmente se remite a la apreciación del usuario del servicio, puesto que evidentemente entre más costoso sea el bien transado más alto será el valor económico a pagar, pero dicho valor siempre corresponderá al porcentaje estipulado por la ley.

2.1.6. Pregunta número 6

6. ¿Como califica la calidad del proceso de registro en la oficina de Registro? Siendo 1 pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

El 86% de los usuarios encuestados calificó la calidad del servicio cómo bueno (4), pero manifestaron que el tiempo de duración hace que el proceso sea necesario revisarlo puesto que los 15 días hábiles aproximadamente qué dura la validación del proceso, retrasa otras gestiones propias de la creación del negocio, de su montaje, ole trámites subsecuentes los cuales se exige el documento de registro.

2.1.7. Pregunta número 7

7. ¿Como califica la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la oficina de Registro? Siendo 1 pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.8

En contraste con la pregunta anterior el 92% de los usuarios calificó el servicio con el grado 3 como regular, alegan que aunque los Servidores públicos hacen su trabajo estos podrían ser más cordiales o amigables en el sentido de dar una mayor ayuda o apoyo al empresario o al usuario en la gestión de procesos que en su

mayoría desconoce y de los cuales hay poca información metodológica por lo cual el servidor público se puede convertir en una pieza estratégica que facilite los procesos permitiendo que el resultado final sea más satisfactorio, ágil y rápido.

2.1.8. Pregunta número 8

8. Observaciones y/o comentarios

Entre los comentarios recibidos la queja general de los usuarios se dirigía a la calidad de atención recibida por los trabajadores o servidores públicos. Dichos usuarios manifestaron haber esperado una atención más cordial, un mejor apoyo a la gestión de sus procesos documentales y una asesoría más adecuada para ver la forma en que debían realizar sus trámites ante dicha oficina.

Algunos otros manifestaron que como soporte a la gestión distrital este tipo de estamentos debería percibir al usuario como un cliente, el cuál es importante dado el pago de sus impuestos y el aporte que hace no sólo contribuir con un pago sí no también con la generación de empleo y progreso para la ciudad o el departamento teniendo en cuenta que como empresarios sus inversiones procuran generar riqueza en el entorno.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La ciudad de Cartagena de Indias, está ubicada en la bahía que lleva el mismo nombre y que desde los tiempos de la conquista española fue un punto referente comercial y estratégico para el desarrollo de la región, hoy en el siglo XXI sigue siendo ese polo de desarrollo, sigue siendo ese referente estratégico, pero que ahora ya no sólo es económico sí no que también es cultural, es patrimonio histórico de la humanidad, ha hecho grandes avances en la internacionalización del puerto, ha

crecido en tecnología y capacidad de carga, además se ha convertido en clúster petroquímico, su ventaja turística frente a las demás ciudades del país es abismal, el crecimiento de su población ha aumentado de manera dramática en la última década pasando del millón de habitantes, todos estos factores identifican claramente la necesidad de tener un sistema robusto institucional que permita, apoye y facilite la inversión de capitales que a su vez promueva más desarrollo y generación de empleo en la región.

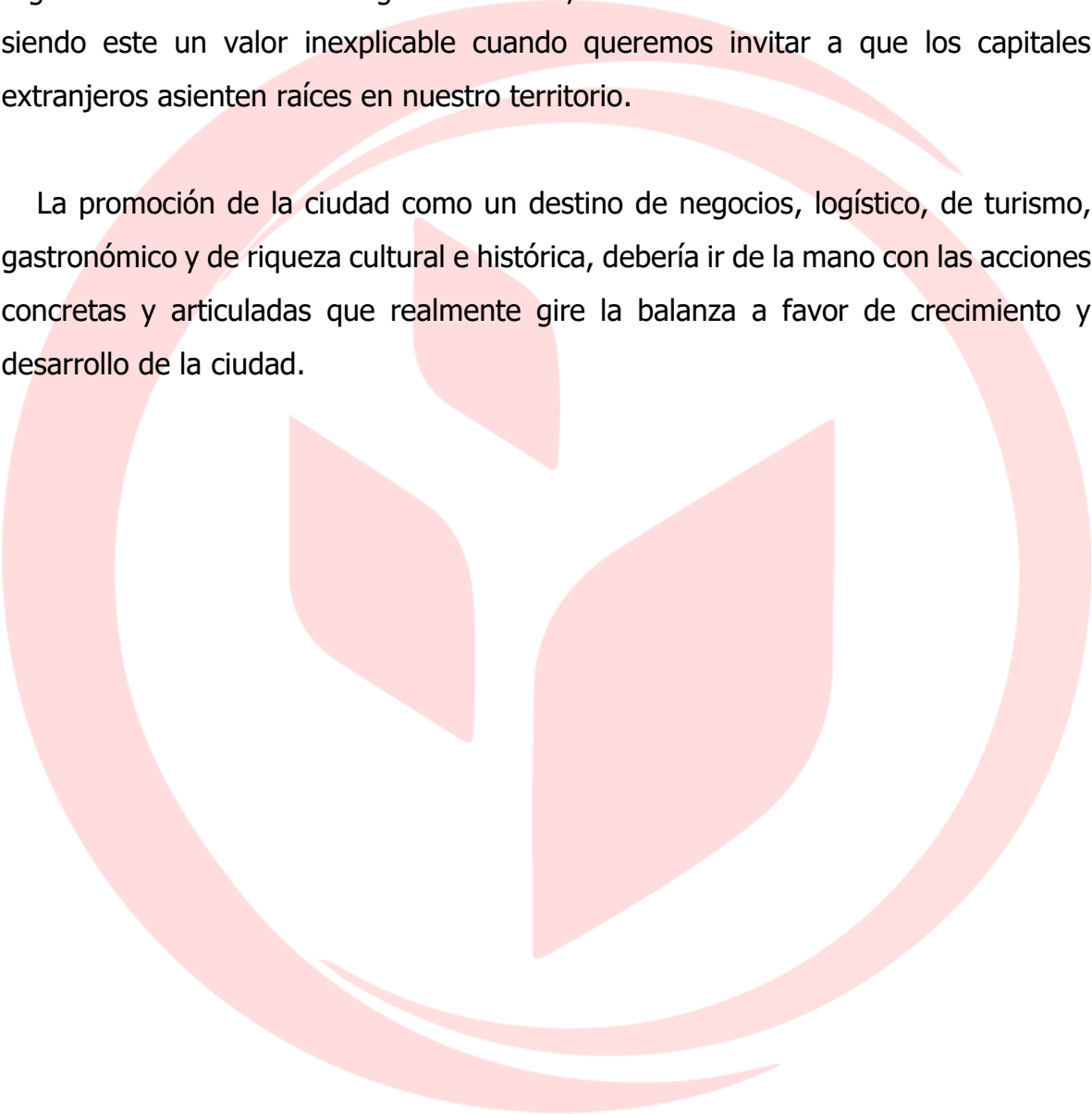
El imaginario popular no percibe los esfuerzos institucionales para impulsar todo este proceso, se hace necesario la intervención urgente de los entes territoriales y de control que permitan lograr a través de su articulación mejoras que sean evidentemente competitivas frente a otros puertos de la zona que están también avanzando en su desarrollo y expansión.

La conjugación de riquezas de la ciudad debería ser el principal motor de desarrollo de las iniciativas legislativas que permitan continuar con la sinergia positiva de desarrollo y crecimiento, factores fundamentales como las altas tasas impositivas, la creación de ventanillas únicas, la descentralización de oficinas de atención, el apoyo de entes público-privados como la Cámara de Comercio, la Andi, Fenalco, entre otros se debería perfilar como la gran alianza que fortalezca la gestión de los empresarios facilitando los procesos, acortándolos o disminuyendo su número.

El año 2020 se ha caracterizado por demostrar las infinitas posibilidades del avance tecnológico la conectividad y el trabajo remoto, esto debería ser una de las enseñanzas que deberíamos adoptar en los procesos de creación de empresas, pago de impuestos, conexión de servicios, registro de propiedades entre los principales, que de ser más ágiles permitirían la formalización de muchas más empresas y a su vez el aporte tributario que hoy muchos evitan o evaden.

La articulación de los procesos que intervienen en el registro de propiedades ,es imperativo puesto que la finalización de un proceso en general podrá tardar más de 90 días Cuando se incluye 1 de los pasos que menos conocen los usuarios y ese registro ante la oficina de Agustín Codazzi, el cual lleva al menos 45 días hábiles siendo este un valor inexplicable cuando queremos invitar a que los capitales extranjeros asienten raíces en nuestro territorio.

La promoción de la ciudad como un destino de negocios, logístico, de turismo, gastronómico y de riqueza cultural e histórica, debería ir de la mano con las acciones concretas y articuladas que realmente gire la balanza a favor de crecimiento y desarrollo de la ciudad.



4. BIBLIOGRAFIA

- Centro de estudio para el desarrollo y la competitividad. Las 200 empresas más grandes de Cartagena, 2016.
- Investincartagena y Bolivar. <http://investincartagena.com/investPeriodico> El Universal. Artículo; Desde el lunes se puede pagar industria y comercio en línea. <http://www.eluniversal.com.co/economica/desde-el-lunes-se-puede-pagar-industria-y-comercio-en-linea-41770-ATEU121634>
- Doing Business en Colombia. *Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades colombianas con otras 189 economías*. Grupo del Banco Mundial. 2017
- <https://espanol.doingbusiness.org/>
- <https://espanol.doingbusiness.org/es/reports/subnational-reports/colombia>
- <https://www.supernotariado.gov.co/>
- <https://www.cartagena.gov.co/>
- <https://hacienda.cartagena.gov.co/>
- <https://www.eluniversal.com.co/cartagena/en-instrumentos-publicos-hay-una-especie-de-peaje-para-agilizar-procesos-MN870691>
- <https://www.eluniversal.com.co/cartagena/supernotariado-atendera-quejas-de-usuarios-de-la-oficina-de-registros-publicos-281797-BBEU397969>

- <https://www.eluniversal.com.co/colombia/supernotariado-suspende-servicios-presenciales-BK2590355>
- <https://www.eluniversal.com.co/cartagena/supernotariado-interviene-oficina-de-registro-de-instrumentos-publicos-280592-MBEU396587>
- <https://www.eluniversal.com.co/regional/sucre/funcionarios-de-instrumentos-publicos-en-asambleas-y-cese-de-actividades-236225-BXEU343750>
- <https://www.eluniversal.com.co/regional/cordoba/destituidos-cinco-funcionarios-de-oficina-de-instrumentos-publicos-de-lorica-133499-AQEU221735>
- <https://www.eluniversal.com.co/regional/registradores-en-la-mira-por-presunta-corrupcion-113725-ISEU200594>
- <https://www.eluniversal.com.co/regional/desfalco-en-lorica-por-400-millones-102277-BAEU187978>
- <https://www.eluniversal.com.co/opinion/editorial/construccion-y-registro-CA2714576>

5. ANEXOS:

