



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

Asunto: RESPUESTA A LAS PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Señor

Erick Wladimir Jumbo Romero

Presidente del Consejo Cantonal de Participación Ciudadana Cantón Puerto Quito

CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PUERTO QUITO

En su Despacho

De mi consideración:

Por medio del presente, el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Puerto Quito, da atención a las preguntas y aportes ciudadanos presentados por medio del Consejo de Participación Ciudadana del cantón Puerto Quito, pese a que no se ha recibido un documento por escrito de manera formal .

1.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado al Registro de la Propiedad durante el año fiscal 2025 y cuál fue su porcentaje de ejecución?

El presupuesto inicial aprobado para el ejercicio fiscal 2025 fue de USD 401.816,69. Posteriormente, mediante reformas presupuestarias sustentadas en el incremento de las recaudaciones institucionales, se incorporó un aumento de USD 76.561,70, estableciéndose un presupuesto codificado de USD 478.378,39.

En cuanto a la ejecución presupuestaria:

- Los ingresos ejecutados ascendieron a USD 444.761,06, equivalente al 92,97% del presupuesto codificado.
- Los gastos ejecutados alcanzaron USD 350.380,96, correspondiente al 73,24% del presupuesto codificado.

2.- ¿Qué metas planteadas en el POA se cumplieron y cuáles no, indicando las razones técnicas o administrativas?

Durante el ejercicio fiscal 2025 se alcanzó un alto nivel de cumplimiento de los objetivos operativos establecidos en el POA institucional que equivale a un 88,88% que está por encima del 85% que es el Nivel de Calidad Aceptable (AQL), destacándose:

- Consolidación de la imagen institucional: 100%.
- Sistema de medición y satisfacción ciudadana: 100%.
- Difusión de servicios en línea: 95%.
- Fortalecimiento tecnológico institucional: 90%.



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

- Capacitación continua del personal: 90%.

Entre los objetivos de menor cumplimiento se encuentran:

- Implementación de la política “cero papeles”: 80%.
- Reducción de tiempos de respuesta: 80%.
- Trámites completamente en línea: 80%.
- Implementación de sistemas de respaldo energético: 85%.

Pese a tener un buen porcentaje de cumplimiento, las razones de que no se haya alcanzado el AQL se fundamenta principalmente en la seguridad jurídica y la cultura de la población de nuestro sector que aún requieren de documentación física para los distintos trámites, factores externos y el hecho de que el Registro de la Propiedad no recibe asignación presupuestaria de ningún nivel de gobierno, debiendo ser autosustentable y autosostenible.

3.- ¿Qué mecanismos de control interno se aplicaron para garantizar transparencia en la gestión registral?

La institución aplicó diversos mecanismos de control interno orientados a fortalecer la transparencia y legalidad de la gestión, entre ellos:

- Conformación del Comité de Transparencia.
- Cumplimiento de la LOTAIP y carga de la información mensual en el Portal de Transparencia.
- Publicación de los numerales y matrices en el link de TRANSPARENCIA de la página Web institucional.
- Informes de cumplimiento de la LOTAIP.
- Recepción de denuncias, quejas o sugerencias.
- Cumplimiento del INFORME ANUAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA - 2025.

4.- ¿Se realizaron auditorías internas o externas durante el período evaluado? ¿Cuáles fueron sus resultados y recomendaciones?

El Registro de la Propiedad de Puerto Quito al ser una institución de pequeña magnitud, no cuenta con Auditoría Interna; sin embargo, en el mes de julio de 2025 se llevó a cabo un CONTROL A LA ACTIVIDAD REGISTRAL por parte de la DINARP que equivale a una Auditoría de la Gestión Registral, de lo cual se recibieron las siguientes observaciones y recomendaciones:

- **Observación 1:** Se observa que no se ha establecido un protocolo para la adecuada manipulación de los libros registrales.
- **Recomendación:** Se recomienda a la máxima autoridad del Registro, dotar de



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

guantes de látex, mascarillas y mandiles distintivos al personal responsable del área de archivo. Esta medida tiene como finalidad principal garantizar la adecuada manipulación del material registral, así como preservar la integridad física de los documentos y evitar su deterioro por contacto directo, exposición a agentes contaminantes o manipulación inadecuada. Además contribuye a mantener condiciones óptimas de conservación, reforzar la seguridad del acervo registral y cumplir con estándares técnicos de gestión en el manejo del archivo. Asimismo, se sugiere que se establezca un protocolo para todo órgano de control, visitante o usuario autorizado que acceda al área de archivo para observar o manipular libros registrales reciba obligatoriamente guantes de látex y mascarilla antes de interactuar con dicho material. Esta práctica fortalecerá las acciones de conservación documental, protegiendo el patrimonio registral.

- **Observación 2:** Se observa el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley, entre las cuales se incluye la necesidad de establecer la interconexión de datos entre el Registro de la Propiedad y la municipalidad.
- **Recomendación:** El Registrador debe ejecutar mesas de trabajo y reuniones con el departamento de Avalúos y Catastro del GAD para poder generar y establecer una interconexión para obtener la información que posee el GAD sobre el catastro dentro de su cantón.
- **Observación 3:** Se visualiza que no se han implementado buzones interactivos o físicos, herramientas esenciales para mejorar la transparencia, la atención al cliente y la calidad de los servicios.
- **Recomendación:** Instalar buzones sean físicos o interactivos en el Registro, con a finalidad de receptar las opiniones, sugerencias, quejas o denuncias, con el fin de analizar y facilitar la identificación de las áreas de mejora y la implementación de soluciones en atención al cliente, innovación, comunicación efectiva, transparencia y confianza.
- **Observación 4:** Se observa que no se ha implementado un procedimiento para realizar encuestas a los usuarios.
- **Recomendación:** Desarrollar encuestas por diferentes medios que hoy ofrece la tecnología con la finalidad de determinar e identificar necesidades que tiene la ciudadanía respecto a la atención, satisfacción de los servicios, celeridad en los trámites y organización, este es un proceso trascendental que debe existir para recopilar información valiosa.
- **Observación 5:** No existe una medida cualitativa o cuantitativa que permita evaluar adecuadamente el nivel de satisfacción de los usuarios con la finalidad de implementar mejoras e innovaciones que ayuden a cumplir los objetivos institucionales.
- **Recomendación:** Una vez que se realicen las encuestas se debe identificar indicadores del servicio prestado a la ciudadanía y así con la tabulación de los resultados obtener un real nivel de satisfacción del usuario, y a la vez dar seguimiento al proceso que encamine al cumplimiento de los objetivos de la entidad.



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

El Registro de la Propiedad de Puerto Quito atendiendo a las observaciones y recomendaciones emanadas del informe de control, elaboró el Plan de Acción para dar cumplimiento a lo establecido por dicho ente de control, mismo que se dio inicio en el mes de septiembre de 2025.

5.- ¿Cuántos trámites registrales se atendieron durante 2025 (inscripciones, certificaciones, gravámenes, compraventas, posesiones efectivas, entre otros)?

Durante el año 2025 se atendieron un total de 5.804 trámites, distribuidos de la siguiente manera:

Unidad de Certificaciones

Certificados de Gravámenes	3404
Certificados de Búsqueda	316
Razones de Certificados	197
Certificados de Ventas	13
Certificados Mercantiles	2
TOTAL	3932

Unidad de Inscripciones

Nombre del libro	No. Actos
Propiedades	1235
Hipotecas y gravámenes	118
Sentencias, demandas y actos administrativos	399
Actos y objetos mercantiles	92
Sujetos mercantiles	28
TOTAL	1872

6.- ¿Cuál fue el tiempo promedio de respuesta para los trámites y cómo se compara con los plazos legales establecidos?

- En el caso de certificados, a la Unidad de Certificaciones se le dispuso un término de 72 horas (3 días laborables), no obstante, la mayoría de trámites de esta unidad se despachan antes del tiempo señalado.
- Por otra parte las inscripciones tienen un proceso diferente dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Registro, Ley del SINARDAP, Ley Notarial, COOTAD, COGEP y demás normativa conexas que sugiere la calificación registral en pro de la seguridad jurídica que se debe brindar a los actos y contratos presentados para su inscripción; consecuentemente, se dispuso un término de 15 días (laborables), pero de igual manera, la mayoría de trámites se despachan antes del



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

tiempo señalado.

El Código Orgánico Administrativo (COA) refiere: "*Los reclamos, solicitudes o pedidos dirigidos a las administraciones públicas deberán ser resueltos en un término de treinta días, vencido el cual, sin que se haya notificado la decisión que lo resuelva, se entenderá que es positiva*". En tal virtud, comparado con los tiempos y plazos establecido por este Registro, estamos dentro de los parámetros legales; de igual manera, en comparación con otros Registros nuestro tiempo de respuesta es mucho menos, como por ejemplo: Quito, emite un certificado en un plazo de 5 a 10 días hábiles, que es mucho más tiempo de espera para la ciudadanía.

7.- ¿Qué acciones se implementaron para reducir retrasos o represamientos en trámites ciudadanos?

En base a la respuesta de la anterior pregunta no estamos fuera de los parámetros para atención de los trámites ciudadanos; sin embargo, cuando suscitan acumulación de trámites por factores imprevistos o de fuerza mayor, se asigna a más servidores la atención a los trámites. Esto es posible gracias a que hay una constante rotación de funciones y el personal tiene conocimientos suficientes en todas las áreas. Por otra parte en la Unidad de Certificaciones se estableció la actualización en 24 horas de los certificados que hayan caducado y no tenga más de 30 días de haberlo hecho.

8.- ¿Cuántas quejas o reclamos ciudadanos se recibieron por demora, errores o atención, y cómo fueron resueltos?

No existen quejas o reclamos presentados formalmente ante esta administración pública durante el año 2025. En casos de errores reportados por los usuarios, se ha procedido conforme lo determina la Ley de Registro, respecto de la corrección de errores.

9.- ¿Qué mecanismos se aplican para prevenir errores registrales, duplicidades o inscripciones irregulares?

Se realizó una actualización en el sistema informático registral SGIR, el cual emite alertas en caso de inconsistencia o posibles duplicidades en la información relacionada a cada propiedad, lo cual fortalece la seguridad jurídica que brinda esta institución.

10.- ¿Existieron observaciones o controversias relacionadas con la seguridad jurídica de la información registral? ¿Cómo fueron atendidas?

No se han presentado observaciones o controversias relacionadas a la seguridad jurídica durante el año 2025.

11.- ¿Cómo se garantiza la actualización y depuración de la base registral del



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

cantón?

Conforme se expuso en la respuesta a la pregunta 9, la última actualización que se realizó al sistema SGIR alerta a los servidores cuando hay inconsistencia u otra información que requiera una revisión; de la misma manera, al final de cada año se realiza una depuración de las bases de datos, se verifica y se realiza las correcciones en los casos que la ley así lo dispone.

12.- ¿Qué acciones se han ejecutado para fortalecer la coordinación entre catastro municipal y Registro de la Propiedad?

Esta es una de las recomendaciones que emitió la DINAR en el Informe del Control de la Actividad Registral del 01/01/2025 al 31/12/2025, como ya se mencionó se realizó un Plan de Acción que se puso en marcha desde septiembre de 2025 y se debe culminar la implementación en este año 2026. Esta implementación, se considera un gran paso a la evolución del sector inmobiliario de nuestro cantón, por cuanto permitirá tener información en tiempo real al Catastro Municipal, respecto de los actos y contratos que ha culminado su proceso de inscripción en el Registro de la Propiedad.

13.- ¿Qué avances existen en digitalización, archivo electrónico o implementación de servicios en línea?

El Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Puerto Quito, es uno de los primeros en haber dado cumplimiento a las disposiciones legales emitidas por la DINARP en cuanto a la digitación y digitalización del archivo registral. En la actualidad mantenemos un 100% en la digitación, 95% en la digitalización (sería casi imposible tener un 100%, por cuanto constantemente están ingresando trámites y el proceso de digitalización se hace considerando algunas regulaciones emitidas por la DINARP respecto de la elaboración de los libros). En este sentido, afirmamos que tenemos un archivo físico y también electrónico de todo el patrimonio inmobiliario del cantón, que está debidamente respaldado conforme lo determina la normativa legal aplicable.

Respecto de los servicios en línea se mantiene algunos canales virtuales habilitados para atender los trámites ciudadanos; sin embargo, nuestra capacidad financiera actual, aún no nos permite levantar una infraestructura tecnológica que automatice todos los procesos que conllevan brindar los servicios totalmente en línea.

14.- ¿Qué acciones se realizaron para garantizar atención inclusiva a sectores rurales o grupos prioritarios?

A manera de prueba, se designó a un servidor del Registro de la Propiedad, para que brindara atención en la unidad de recaudación que mantiene el GAD en Simón Bolívar (La Sexta); sin embargo, dentro del mes no se llegaba a atender más que uno o dos



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

trámites y hasta 5 consultas, de algunos usuarios que propiamente se acercaban por pagar sus impuestos. Por esta razón se suspendió la atención en dicho sector

15.- ¿Existe interoperabilidad con otras instituciones públicas para mejorar eficiencia y evitar duplicidad documental?

La interoperatividad no es una competencia del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Puerto Quito, le corresponde a la DINARP implementar los sistemas y plataformas a las que nos integraríamos varios registros que almacenamos información pública. Actualmente existe una herramienta llamada DATO SEGURO, que almacena información de los ciudadanos, sin embargo, al acumular información de varios registros de datos públicos, en muchos casos no se mantiene actualizada y no es una plataforma por medio de la cual la ciudadanía pueda requerir un documento o certificado de la información que ahí contiene.

16.- ¿Qué mecanismos de participación o control social han sido habilitados para vigilancia ciudadana sobre la gestión registral?

El principal mecanismo de participación y control social instaurado corresponde al proceso de Rendición de Cuentas institucional, mediante el cual la ciudadanía accede a información sobre gestión administrativa, financiera y registral; no obstante, se realizan algunas acciones, como: publicación en la página web institucional, difusión en redes sociales, atención directa a requerimientos ciudadanos.

17.- ¿Cómo se han incorporado recomendaciones o observaciones de la ciudadanía en el mejoramiento institucional?

Las observaciones ciudadanas son consideradas dentro de los procesos de mejora continua institucional, especialmente mediante:

- Retroalimentación en atención al usuario.
- Modernización tecnológica.
- Optimización de procesos registrales.
- Implementación progresiva de servicios digitales.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Oficio Nro. GADMCPQ-RPPQ-2026-0007-O

Puerto Quito, 12 de mayo de 2026

Abg. Jorge Darwin Dueñas Mendoza

**REGISTRADOR (E) DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN
PUERTO QUITO**