



PLAN DE TRABAJO RENDICIÓN DE CUENTAS

AÑO FISCAL 2024

REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Administración General

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO
DE QUITO

JUNIO, 2024



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. ANTECEDENTES.....	4
2. PREGUNTAS DE LA CIUDADANÍA	5
3. PROBLEMAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES CIUDADANAS.....	11
3.1 Problemas detectados:	12
3.2 Sugerencias ciudadanas:.....	13
4. PLAN DE TRABAJO	14
5. SEGUIMIENTO.....	16
6. PLAZO	16
7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	16

INTRODUCCIÓN

La Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476, emitida el 10 de marzo de 2021 por parte del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece los mecanismos de rendición de cuentas; procedimientos, cronograma, contenidos y herramientas, que deben implementar los sujetos obligados a rendir cuentas con la participación ciudadana para evaluar la gestión pública.

Así también, dicho documento normativo establece en su art.12, la implementación del proceso de Rendición de Cuentas en sus diferentes fases, en complemento con lo establecido en las guías especializadas existentes para el efecto.

Respecto a la fase 3 “Deliberación pública y evaluación ciudadana del informe institucional”, en el Artículo 22, Deliberaciones públicas, establece: *“Las deliberaciones públicas de rendición de cuentas constituyen el espacio de intercambio público y razonado de argumentos, que realiza la ciudadanía con la autoridad que presenta el informe de rendición de cuentas. La institución debe garantizar condiciones para que los ciudadanos y las ciudadanas participen, intervengan y evalúen la gestión presentada. (...)”*.

La entidad difundió la invitación al evento de deliberación pública y evaluación ciudadana del informe de rendición de cuentas a través de diversas plataformas digitales como Facebook, Instagram y twitter, página web, y se abrieron espacios virtuales para que la ciudadanía realizara sus aportes y consultas. El evento de deliberación pública fue participativo y transmitido en vivo a través de diversas plataformas digitales anteriormente mencionadas.

Conforme a la metodología aprobada por la Asamblea Ciudadana, en el evento se establecieron 2 mesas temáticas de Certificaciones e Inscripciones que permitieron recopilar aportes, problemas - oportunidades de mejora y planes de acción; todos estos insumos y aportes ciudadanos fueron sistematizados y socializados a los Directores y Responsables de las Unidades del Registro de la Propiedad con la finalidad de establecer líneas de acción que permitan solventar las demandas ciudadanas.

De acuerdo a la Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476, Art. 12, literal a, la Fase 4 “Incorporación de la opinión ciudadana, retroalimentación y seguimiento”, el GAD y cada entidad vinculada deberá:

a) *Elaborar Plan de trabajo: Los sujetos municipales identificados como obligados deben elaborar un Plan de Trabajo, en el cual incorporen las sugerencias, aportes y demandas de la ciudadanía en su gestión.*

La construcción del presente Plan de Trabajo, es resultado de un análisis participativo por parte de los diferentes líderes de áreas del Registro de la Propiedad y será implementado en el presente ejercicio fiscal con miras de mejorar la gestión de la institución en beneficio de los usuarios de los servicios registrales del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ANTECEDENTES

Con Oficio Nro. GADDMQ-RPDMQ-DESPACHO-2024-0078-OF de 25 de marzo de 2024, el Registro de la Propiedad realiza la entrega del Informe de Rendición de Cuentas aprobado, a fin de que la asamblea ciudadana local contraste el informe presentado contra el listado de temas o requerimientos ciudadanos.

Con fecha 26 de marzo, se publica el Informe aprobado de Rendición de Cuentas del Registro de la Propiedad en la página web institucional en la dirección:

https://registrodelapropiedadquito.gob.ec/images/2024/rendicion/Informe_narrativo_RPDMQ_2024.pdf.

Mediante Oficio Nro. GADDMQ-RPDMQ-DESPACHO-2024-0099-OF de 25 de abril de 2024, el Registro de la Propiedad extiende la invitación a los asambleístas del Distrito Metropolitano de Quito, al evento de Rendición de Cuentas de la entidad, adicional la invitación es publicada en la página web institucional, Facebook, Instagram y twitter, y a través de oficios a autoridades locales y asambleístas del Distrito.

El evento de deliberación pública se llevó a cabo el 10 de mayo de 2024 contó con la participación de 76 ciudadanos, Autoridades y representantes de la Asamblea Ciudadana del DMQ, más los funcionarios del Registro de la Propiedad, de ellos 27 de género masculino 44 femenino, 3 GLBTI y 2 no se identificaron; en cuanto a pueblos y nacionalidades: montubios 2, mestizos 54, 1 cholo, 2 indígenas, 2 afro y 15 no se identificaron, como se muestra a continuación:

Ilustración 1.- Evento de deliberación pública del Registro de la Propiedad



Fuente: Página Web Boletín Comunicación Social, mayo de 2024

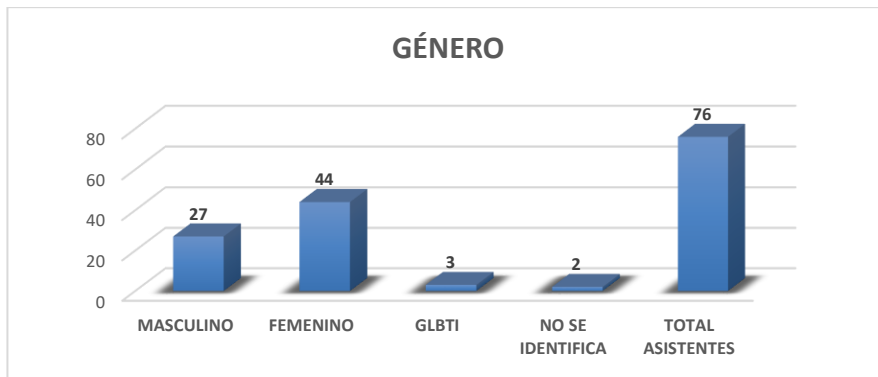
Tabla 1.- Asistencia a evento rendición de cuentas

GÉNERO				TOTAL ASISTENTES	PUEBLOS Y NACIONALIDADES					
MASCULINO	FEMENINO	GLBTI	NO SE IDENTIFICA		MONTUBIO	MESTIZO	CHOLO	INDÍGENA	AFRO	NO SE IDENTIFICA
27	44	3	2	76	2	54	1	2	2	15

Fuente: Evento de deliberación pública Registro de la Propiedad, 10 de mayo de 2024

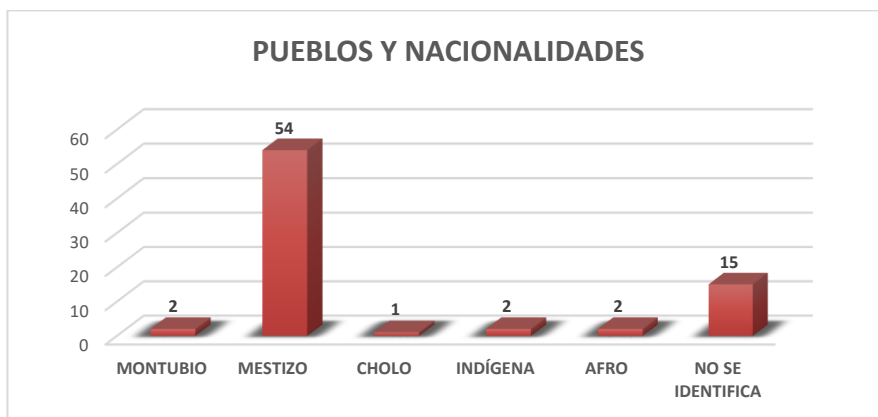
Elaboración: Unidad de Planificación

Ilustración 2.- Asistentes al evento según género



Fuente: Evento de deliberación pública Registro de la Propiedad, 10 de mayo de 2024
Elaboración: Unidad de Planificación

Ilustración 3.- Asistentes al evento según pueblos y nacionalidades



Fuente: Evento de deliberación pública Registro de la Propiedad, 10 de mayo de 2024
Elaboración: Unidad de Planificación

2. PREGUNTAS DE LA CIUDADANÍA

Desde el mes de febrero hasta mayo se crearon espacios virtuales para que la ciudadanía realizara preguntas, sugerencias, quejas o aportes a través de plataformas digitales como Facebook, Instagram, twitter y página web.

El evento de Rendición de Cuentas contó con la participación de una representante de la Asamblea Ciudadana que expuso puntos importantes de la gestión y como se perciben los servicios brindados por el Registro de la Propiedad por parte de la ciudadanía, adicional como sugerencia se indicó que se debería implementar mecanismos de difusión sobre los servicios y trámites a seguir, mayor acercamiento en los barrios del DMQ, etc.

Se dispusieron formularios físicos para las personas que deseaban realizar preguntas a la Máxima Autoridad del Registro de la Propiedad, 3 de éstas consultas fueron respondidas en la deliberación pública realizada por la Dra. Anabell del Rocio Rivadeneira Gómez, Registradora de la Propiedad – Encargada.

A continuación, se detallan las preguntas recibidas por parte de la ciudadanía a través de los diferentes canales, mismas que han sido socializadas a los Directores y responsables del Registro de la Propiedad con la finalidad de establecer líneas de acción que permitan solventar las demandas ciudadanas:



Tabla 2.- Preguntas de la ciudadanía

Nº	NOMBRES	BARRIO /ORGANIZACIÓN	CORREO	TÉLFONO	PREGUNTA	RESPUESTA	DIRECCIÓN RESPONSABLE
1			-		¿Qué acciones o mecanismos lleva adelante la institución para mejorar la agilidad en tiempos de entrega de Certificados e Inscripciones	<p>Como Institución llevamos a cabo un proceso de optimización del recurso humano, con lo que podremos enfatizar en los productos de mayor demanda y proveer de mayor capacidad operativa, de igual manera la potenciación de los instrumentos tecnológicos permitirá mejorar de forma considerable los tiempos de despacho de nuestros servicios y productos</p> <p>La Dirección de Inscripciones ha implementado procesos de: control de asignación de trámites de forma equitativa, arqueos y reportes diarios de producción, y grupos de control de calidad y seguimiento de trámites, a fin de agilizar los tiempos de entrega de las actas de inscripción, procurando su despacho en el menor tiempo posible.</p>	<p>Dirección de Certificaciones del Registro de la Propiedad</p> <p>Dirección de Inscripciones del Registro de la Propiedad</p>
2			-		¿Qué está haciendo el Registro de la Propiedad para erradicar los tramitadores?	<p>Se coordina con la Agencia Metropolitana de Control, AMC, ente encargado, el control de personas no autorizadas al ingreso de nuestra institución.</p> <p>Además, se elaboraron y publicaron guías informativas para los usuarios, a fin de facilitar el llenado de peticiones de inscripciones y certificaciones, así también, se mantienen publicitados los costos de los servicios registrales, con el propósito que la ciudadanía no utilice tramitadores.</p>	Dirección Administrativa Financiera /Servicios Ciudadanos
3			-		¿Qué acciones conjuntas lleva adelante el Registro de la Propiedad para agilizar los procesos de regularización de barrios en Quito?	<p>La Dirección de Inscripciones brinda soporte, asesoría, y seguimiento requeridos a fin de subsanar las inconsistencias de los procesos de regularización de barrios hasta lograr las inscripciones, por medio de mesas de trabajo efectuadas con la Unidad Especializada Regula Tu Barrio.</p>	Dirección de Inscripciones del Registro de la Propiedad



						Se mantiene control y seguimiento de trámites que ingresan para habilitación de pago, que corresponde a grupo de Regula tu Barrio, dando prioridad, desde la habilitación hasta la inscripción.	Dirección Administrativa Financiera / Servicios Ciudadanos
4	Walter Cano Solórzano	CUCHO - HACIENDA	outlimited666@gmail.com	0993914 074	En el caso de sentencias favorables de las demandas de prescripción adquisitivas de dominio al existir prohibición de enajenar y juicio de coactivas sobre el predio demandado. ¿Cómo se puede inscribir dichas demandas?	Se efectuó una reunión presencial con el usuario, en la cual se manifestó que, previo a realizar la inscripción de la sentencia de prescripción, se debe: 1. Cancelar las prohibiciones que afecten al inmueble, a fin de proceder con la inscripción del bien saneado. 2. Se debe adjuntar la resolución municipal de autorización de subdivisión, en virtud de la sentencia de prescripción, de conformidad a lo dispuesto en el COOTAD.	Dirección de Inscripciones del Registro de la Propiedad
5			-		¿Qué están haciendo las autoridades para disminuir el acoso por parte de los tramitadores afuera del edificio del Registro de la Propiedad?	Se coordina con la Agencia Metropolitana de Control, AMC, ente encargado, el control de personas no autorizadas al ingreso de nuestra institución. Además, se elaboraron y publicaron guías informativas para los usuarios a fin de facilitar el llenado de peticiones de inscripciones y certificaciones, así también, se mantienen publicitados los costos de los servicios registrales, con el propósito que la ciudadanía no utilice tramitadores.	Dirección Administrativa Financiera / Servicios Ciudadanos
6	Hernán Bastidas	Barrio de los Pinos - Conocoto Alto	jhbch1956@gmail.com	0987136 791	¿Por qué los predios municipales no están todos registrados en el Registro de la Propiedad?	Dentro del Proyecto institucional que actualmente lleva a cabo la institución, permitirá que todos los predios que están contenidos en el sistema de Catastro, puedan ser visualizados y procesados en el RPDMQ, es decir la información de estas dos instituciones serán manejadas de tal manera que beneficie a la ciudadanía en los diferentes trámites a realizar.	Dirección de Certificaciones del Registro de la Propiedad
7			-		¿Cuál es el tiempo de respuesta de la actual administración a los trámites ingresados por la ciudadanía?	La Dirección de Inscripciones tiempo un tiempo máximo de despacho de las actas de inscripción es de 5 días hábiles, contados desde la	Dirección de Inscripciones del Registro de la Propiedad



1 2	Hernán Bastidas	Barrio de los Pinos - Conocoto Alto	jhbch1956@gmail.com	0987136 791	El uso y acceso a las plataformas digitales son difíciles para las personas del pueblo y no llega a los barrios la socialización.	<p>El RPDQM trasladó sus servicios a diferentes barrios y parroquias del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la participación en las ferias "Ser Quito" con el objetivo de generar una mayor cercanía con los usuarios/as y promover la participación ciudadana. En este espacio se brinda asesoramiento a los usuarios sobre nuestros servicios registrales.</p> <p>Adicionalmente, para la atención de consultas y/o quejas sobre servicios registrales se encuentran disponibles las ventanillas de atención presencial, ubicadas en nuestras oficinas: Av. Amazonas N31-181 y Mariana de Jesús:</p> <p>Además, se habilitó la ventanilla preferencial en la cual se brinda atención a los grupos de atención prioritaria (personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas) en el ingreso de peticiones de inscripciones y certificaciones. Se brindará este servicio únicamente para trámites personales.</p> <p>A través de la línea 1800 510 510 Opc. 4 Correo electrónico: registro.propiedad@quito.gob.ec</p>	Dirección Administrativa / Financiera / Servicios Ciudadanos
1 3	Hernán Bastidas	Barrio de los Pinos - Conocoto Alto	jhbch1956@gmail.com	0987136 791	Tiempo de vigencia de las certificaciones	<p>Guido Mantilla, Director de Certificaciones responde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecto a la vigencia de los certificados, tienen vigencia de 60 días. 	Dirección de Certificaciones del Registro de la Propiedad
1 4	Hernán Bastidas	Barrio de los Pinos - Conocoto Alto	jhbch1956@gmail.com	0987136 791	Muchos barrios no se pueden regularizar por que los socios ya han fallecido o se han ido del barrio. El Barrio Paraíso de los Pinos (Conocoto Alto) tiene 40 años, hace 10 años se quieren legalizar, pero no pueden, el MIDUVI pide	No es competencia del Registro de la Propiedad, por lo que se realiza el traslado de Regula tu Barrio	Unidad de Planificación



					que conste el 30% de los socios, sin embargo, ya no están los socios iniciales. Se organizó nueva asamblea y los costos de legalización llega a un monto de \$4.400 a cada socio.	
1 5	Hernán Bastidas	Barrio de los Pinos - Conocoto Alto	jhbch1956@gmail.com	0987136 791	Que se requiere para la inscripción de Áreas verdes	<p>Guido Mantilla, Director de Certificaciones responde: La entrega de las áreas verdes debe tener acta administrativa de entrega, el señor indica que tiene escrituras.</p> <p>Dirección de Certificaciones del Registro de la Propiedad</p> <p>Dirección de Inscripciones del Registro de la Propiedad</p>
1 6	Andrés Barreiro		-		<p>Falta de inducción en los sistemas utilizados en las plataformas virtuales</p> <p>El RPDMQ trasladó sus servicios a diferentes barrios y parroquias del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la participación en las ferias "Ser Quito" con el objetivo de generar una mayor cercanía con los usuarios/as y promover la participación ciudadana. En este espacio se brinda asesoramiento a los usuarios sobre nuestros servicios registrales.</p> <p>Adicionalmente, para la atención de consultas y/o quejas sobre servicios registrales se encuentran disponibles las ventanillas de atención presencial, ubicadas en nuestras oficinas: Av. Amazonas N31-181 y Mariana de Jesús:</p> <p>Además, se habilitó la ventanilla preferencial en la cual se brinda atención a los grupos de atención prioritaria (personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas) en el ingreso de peticiones de inscripciones y certificaciones. Se brindará este servicio únicamente para trámites personales.</p>	<p>Dirección Administrativa Financiera / Servicios Ciudadanos</p>



						A través de la línea 1800 510 510 Opc. 4 Correo electrónico: registro.propiedad@quito.gob.ec
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Preguntas de la ciudadanía recibidas por los diferentes medios. Respuestas recibidas vía correo electrónico por las Unidades Técnicas competentes.

Elaboración: Unidad de Planificación

Del banco de preguntas, se ha identificado 2 consultas que no se encuentran alineadas con las competencias del Registro de la Propiedad del DMQ. En tal virtud y con el fin de atender a las inquietudes de los ciudadanos, fueron derivadas a la Unidad Especial Regula tu Barrio y Dirección Metropolitana de Catastro, para que en el ámbito de sus competencias se generen las respuestas o las gestiones que se consideren pertinentes:

- Memorando Nro. GADDMQ-RPDMQ-DESPACHO-2024-0254-ME del 3 de junio de 2024 dirigido a la Sra. Mgs. Geovanna Alexandra Chávez Cangás, Directora Ejecutiva UNIDAD ESPECIAL REGULA TU BARRIO:

N°	NOMBRES	BARRIO /ORGANIZACIÓN	CORREO	TELÉFONO	PREGUNTA
14	Hernán Bastidas	Barrio de los Pinos - Conocoto Alto	jhbch1956@gmail.com	0987136791	Muchos barrios no se pueden regularizar por que los socios ya han fallecido o se han ido del barrio. El Barrio Paraíso de los Pinos (Conocoto Alto) tiene 40 años, hace 10 años se quieren legalizar, pero no pueden, el MIDUVI pide que conste el 30% de los socios, sin embargo, ya no están los socios iniciales. Se organizó nueva asamblea y los costos de legalización llega a un monto de \$4.400 a cada socio.

- Memorando Nro. GADDMQ-RPDMQ-DESPACHO-2024-0259-ME del 4 de junio de 2024 dirigido a la Srta. Ing. Andrea Pardo Directora Metropolitana de Catastro, Secretaría de Hábitat y Ordenamiento Territorial - Dirección Metropolitana de Catastro:

N°	NOMBRES	BARRIO /ORGANIZACIÓN	CORREO	TELÉFONO	PREGUNTA
11	María Eugenia Torres	Asambleísta Ciudadano-Ponceano	mariatorresj@hotmail.com		En este proceso de inscripciones, falta información para la ciudadanía en lo referente a las autorizaciones de catastro, transferencia de dominio y gravámenes, pues la falta de conocimiento provoca que los trámites no culminen con la inscripción.

3. PROBLEMAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES CIUDADANAS

Durante el desarrollo del evento se invitó a los asistentes a participar de las 2 mesas temáticas que fueron lideradas por los Directores respectivos: Certificaciones e Inscripciones. El líder de mesa explicó la metodología a los asistentes y se entregaron formularios a los participantes que permitieron recopilar aportes, problemas - oportunidades de mejora y sugerencias de la ciudadanía.

Producto del trabajo en cada mesa temática se suscribió un acta resumiendo los temas tratados.

Ilustración 4.- Mesas temáticas



Fuente: Evento de deliberación pública Registro de la Propiedad, 10 de mayo de 2024

3.1 Problemas detectados:

En las mesas temáticas los ciudadanos identificaron los siguientes problemas:

Mesa 1 Inscripciones:

1. **Mauro Quingualombo:**

Manifiestan que existe demora en los trámites que los ciudadanos de los barrios ingresan los trámites y porque existe el reingreso de trámites.

2. **Walter Cano:**

Somos un barrio de 779 familias dentro de los cuales existen sentencias favorables a demandas de prescripción adquisitiva de dominio sobre un predio de 30 hectáreas existen coactivas, prohibiciones de enajenación. ¿Cuáles serían los mecanismos de inscripción en estos casos?

El Director de Inscripciones:

Menciona que primero debe aprobarse el fraccionamiento, para inscribir debe estar libre de gravamen.

3. **María Eugenia Torres:**

En este proceso de inscripciones, falta información para la ciudadanía en lo referente a las autorizaciones de catastro, transferencia de dominio y gravámenes, pues la falta de conocimiento provoca que los trámites no culminen con la inscripción.

Mesa 2 Certificaciones:

1. **Hernán Bastidas:**

El uso y acceso a las plataformas digitales son difíciles para las personas del pueblo y no llega a los barrios la socialización. Barrios deben estar con conocimientos del acceso a plataformas virtuales.

Andrés Barreiro:

Falta de inducción en los sistemas utilizados en las plataformas.

2. **Hernán Bastidas:**

Tiempo de vigencia de las certificaciones es de 60 días, debería ser mayor.

Guido Mantilla:

Respecto a la vigencia de los certificados, tienen vigencia de 60 días, adicional se tiene 30 días de vigencia, si se caduca tiene 40 días adicionales; por seguridad jurídica son los tiempos de vigencia. Los tiempos se

dan sobre las prohibiciones por eso el tiempo de vigencia hasta 160 días sin costo. Para trámites externos, el costo depende de cada institución.

3. Podrían automatizarse los certificados
4. **Hernán Bastidas:**
Derechos de acciones en los barrios
Ordenanza 368 muchos barrios no se pueden regularizar por que los socios ya han fallecido o se han ido del barrio. El Barrio Paraíso de los Pinos (Conocoto Alto) tiene 40 años, hace 10 años se quieren legalizar, pero no pueden, el MIDUVI pide que conste el 30% de los socios, sin embargo, ya no están los socios iniciales. Se organizó nueva asamblea y los costos de legalización llega a un monto de \$4.400 a cada socio.
Guido Mantilla:
Asentamientos que no tienen derecho de dominio, si no tienen títulos no se podrá regularizar
5. **Hernán Bastidas:**
Problemas para inscribir Áreas verdes, indica que tienen escrituras.
Guido Mantilla:
La entrega de las áreas verdes debe tener acta administrativa de entrega.
6. Se menciona sobre el acoso de los tramitadores en las afueras y alrededores del Registro de la Propiedad y este tema fue motivo de pregunta en el evento.

En resumen, se detectaron los siguientes problemas por parte de los ciudadanos en las mesas temáticas:

1. Tiempos de entrega de certificados e inscripciones, reingreso de trámites.
2. Falta información para la ciudadanía en lo referente a las autorizaciones de catastro, transferencia de dominio y gravámenes, pues la falta de conocimiento provoca que los trámites no culminen con la inscripción.
3. Tramitadores
4. Predios no registrados
5. Regularización de barrios, Problemas de inscripción
6. Tiempo de vigencia de certificados.
7. Falta información sobre las plataformas virtuales existentes

3.2 Sugerencias ciudadanas:

Como siguiente paso, una vez realizada la identificación de los principales problemas del Registro de la Propiedad, se plantearon varias sugerencias con la finalidad de contribuir a la solución de estos problemas:

Tabla 3.- Sugerencias ciudadanas

Nº	NOMBRES	SUGERENCIAS CIUDADANAS	
1	Mauro Quingalombo	Poner en conocimiento de las autoridades que es necesaria su presencia en evento de RDC.	Explicación de procesos / consultas
2	Mauro Quingalombo	Difundir las gestiones realizadas en conjunto con el Registro de la Propiedad sobre el reglamento Interno de Hipotecas (promover el acuerdo ante la ciudadana)	Explicación de procesos / consultas
3	Hernán Bastidas	Realizar difusión de las acciones que se realicen en coordinación con los barrios de Quito.	Asesoría en los barrios
4	Hernán Bastidas	Generación del Modelo Registral que permite la Automatización de los certificados	Calidad del Servicio/Reducción de tiempos

5	Hernán Bastidas	Mejorar la información en las plataformas digitales	Socialización de las plataformas virtuales
6	Hernán Bastidas	Mejorar la atención a la ciudadanía, la información brindada debe ser clara	Calidad en el servicio
7	Andrés Barreiro	Socialización de temas inherentes al Registro de la Propiedad y de las plataformas virtuales.	Socialización de las plataformas virtuales

Fuente: Evento de deliberación pública Registro de la Propiedad, 10 de mayo de 2024

Elaboración: Unidad de Planificación

Estas sugerencias pueden resumirse de la siguiente manera:

Ilustración 5

SUGERENCIAS CIUDADANAS				
Explicación de procesos /consultas	Calidad en el servicio	Socialización de las plataformas virtuales	Reducción de tiempos en la emisión de certificados/inscripciones	Asesoría en los barrios

Fuente: Evento de deliberación pública Registro de la Propiedad, 10 de mayo de 2024

Elaboración: Unidad de Planificación

4. PLAN DE TRABAJO

De los temas antes citados se establecieron planes de acción que se ejecutarán durante el año 2024, se convierten en compromisos con la ciudadanía para solución de los problemas detectados:

Sugerencias ciudadanas	Plan de acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Medio de verificación
Explicación de procesos / consultas:	Coordinar las acciones con la Dirección Tributaria, Catastro, a fin de facilitar y guiar a los usuarios sobre la realización de trámites	Comunicación Social	Mayo	Diciembre	Difusión de las acciones realizadas
	Generar videos tutoriales en la página web institucional explicando el llenado de petición de cada trámite	Servicios Ciudadanos /Comunicación Social	Junio	Diciembre	Videos tutoriales en la página web
Calidad en el servicio	Mejorar la atención a la ciudadanía, la información brindada debe ser clara Plan de Capacitación y brigadas	Unidad de Servicios Ciudadanos	Abril	Diciembre	Plan de Capacitaciones Internas de la Unidad de Servicio Ciudadano, que permitió reforzar el conocimiento técnico de los servidores que brindan atención a la ciudadanía a fin de fortalecer el servicio



<p>Socialización de las plataformas virtuales</p>	<p>Mejorar y ampliar la información en las plataformas digitales:</p> <p>Para facilitar y solventar este requerimiento ciudadano, se plantea la ejecución de un plan informativo / comunicacional compuesto por 3 micro campañas para posicionar mensajes clave y un mayor conocimiento y adecuado uso de las nuevas herramientas y plataformas digitales al servicio de la ciudadanía.</p> <p>Micro campañas educomunicacionales sobre los siguientes temas:</p> <p>1.- Guías y tutoriales 2.- Herramientas y canales de atención 3.-Ventanillas de atención presencial</p> <p>Esto facilitará una ampliación de la información para la ciudadanía respecto a nuestros servicios y productos.</p>	<p>Unidad de Comunicación Social</p>	<p>Junio 2024</p>	<p>Agosto 2024</p>	<p>Redes sociales / posteos y material audiovisual publicado.</p>
<p>Tiempos en la emisión de certificados/inscripciones</p>	<p>Difusión de los tiempos de eficiencia en la emisión de certificados e inscripciones en la página WEB</p>	<p>TICS / Dirección de Certificaciones /Dirección de Inscripciones</p>	<p>Junio</p>	<p>Diciembre</p>	<p>Estadísticas en Página web</p>
<p>Asesoría en los barrios</p>	<p>Continuidad de brigadas móviles del Municipio</p> <p>Implementar campañas de socialización en barrios del DMQ de los servicios del Registro de la Propiedad y de las plataformas virtuales disponibles para la ciudadanía.</p>	<p>Unidad de Servicios Ciudadanos</p>	<p>Mayo</p>	<p>Diciembre</p>	<p>El RPDMQ trasladó sus servicios a diferentes barrios y parroquias del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la participación en las ferias “Ser Quito” con el objetivo de generar una mayor cercanía con los usuarios/as y promover la</p>



					participación ciudadana. En este espacio se brinda asesoramiento a los usuarios sobre nuestros servicios registrales.
--	--	--	--	--	---

SEGUIMIENTO

Las Direcciones del Registro de la Propiedad son responsables del cumplimiento de las diferentes acciones, Las Direcciones del Registro de la Propiedad son responsables del cumplimiento de las diferentes acciones, acuerdos y compromisos en los tiempos acordados; el seguimiento estará a cargo de la Unidad de Planificación de manera mensual, quien a final del ejercicio fiscal 2024 consolidará los informes remitidos por parte de los responsables, verificando su cumplimiento.

Respecto a los traslados de las consultas realizadas a la Unidad de Regula tu Barrio y a la Dirección de Catastro se deberá realizar el seguimiento de la atención brindada al ciudadano.

5. PLAZO

- El cumplimiento de los acuerdos de este plan de trabajo deberá ejecutarse en el año 2024 y se informará a la Administración General, Asamblea ciudadana y Consejo de Participación Ciudadana.

7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Nombre y Apellido	Cargo	Firma
ELABORADO (Equipo Técnico)		
Mgs. Mireya Chamorro Chulde	Responsable de la Unidad de Planificación	
REVISADO (Gerentes/Directores/Jefes de Unidad)		
Dr. Guido Desiderio Mantilla Jacome	Director de Certificaciones	
Ab. Sandra Cevallos	Director de Inscripciones (S)	
Ing. Ana Leonor Resabala Macias	Responsable de la Unidad de Servicios Ciudadanos	
Ing. Marco Galiano	Responsable de TICS	
Rommel Omar Aquieta Núñez	Responsable de Comunicación Social	
APROBADO (Máxima Autoridad)		
Dra. Anabell del Rocio Rivadeneira Gómez	Registradora de la Propiedad – Encargada	