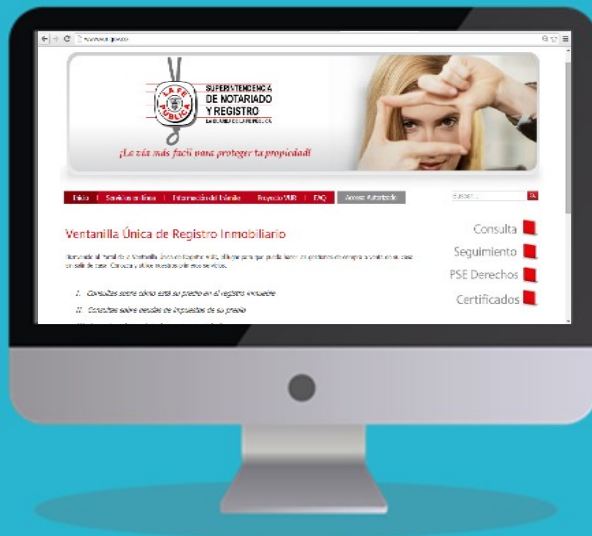


# Trámites de propiedad más ágiles y eficientes

## Experiencia: Ventanilla Única de Registro



<http://www.vur.gov.co/>



### TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanillas únicas)



### PALABRAS CLAVE

Gobierno, Ventanilla Única, Registro, Sistema de Información, Coordinación, Servicios, Interacción, Transacción, Plataforma Web, Propiedad Inmueble, Notarías



### LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



### ENTIDADES PARTICIPANTES

Superintendencia de Notariado y Registro (SNR); Entidad Nacional; Sector Gobierno



### ESTADO

Implementación



### FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

30/04/2009

La Ventanilla Única de Registro (VUR) es un proyecto, liderado por la Superintendencia de Notariado y Registro, que busca acercar el proceso de registro inmobiliario a la ciudadanía facilitando su relación con las entidades vinculadas, simplificando los trámites asociados al proceso y prestando de un servicio de alta calidad.



# Justificación, población, objetivo y contexto

## LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

### APROVECHAR:

El proceso de registro de la propiedad inmueble en Colombia, visto desde la perspectiva de las gestiones y trámites que un ciudadano debía realizar para formalizar la tenencia de su bien, era un asunto complejo.

Por un lado, se encontraba una regulación que establecía múltiples instancias que tenían la responsabilidad o competencia para exigir o controlar los requisitos o documentos, por otro lado, estaba que la actuación desarticulada de esas entidades, donde estaban involucrados organismos nacionales, departamentales, municipales e incluso privados.

El proceso de registro exigía una serie de pasos y cada una de las entidades involucradas definía su propia manera de actuar, sin articular con las demás instituciones.

Si bien cada una de esas entidades buscaba cumplir las normas vigentes de acuerdo a sus competencias, no se había logrado tener una visión integral del proceso. Esta situación estaba generando múltiples problemas para la ciudadanía, las entidades, la administración pública y para el país.

### Para la ciudadanía:

Se trataba de un proceso complejo, con altos costos en tiempo, trámites y en dinero. Los ciudadanos se exponían a fraudes por cuenta de los vacíos del proceso que favorecían la existencia de intermediarios y tramitadores.

La demora en la formalización de la propiedad inmueble era excesiva afectando la oportunidad para acceder a préstamos bancarios. Por último, muchos de los documentos y requisitos eran innecesarios, lo que ocasionaba desinformación y errores en el desarrollo del proceso.

Para las entidades y la administración pública Dada la ineficiencia en la operación, se presentaban altos costos en la prestación del servicio producto de unas bases de datos desactualizadas o desarticuladas y una costosa administración de expedientes físicos.

Diariamente, se presentaba congestión en las sedes y los procesos manuales alargaban los tiempos de respuesta. Además, se presentaba una baja evaluación de calidad del servicio por parte de la ciudadanía y en consecuencia un desgaste de la imagen y legitimidad de la función registral.

### Para el país

Se presentaba una baja competitividad y una pérdida de posicionamiento de la Nación en el contexto internacional para la inversión pues la información registral no era suficientemente confiable y consistente que además, generaba un aumento en el gasto público.

## POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

La población que se buscaba impactar eran todos los ciudadanos que quisieran realizar una transferencia de dominio de bienes inmuebles.

## FACTORES IMPULSORES

La calificación del país en el indicador internacional *Doing Business*<sup>1</sup> evidenció un exceso de trámites, requisitos, tiempos y costos para realizar un registro de propiedad inmobiliaria. De igual forma, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) promovió una estrategia que hacía énfasis en iniciativas para simplificar los trámites y los servicios del Estado con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## LOS PRIMEROS PASOS

En el año 2006, el Banco Mundial (BM) y el Departamento Nacional de Planeación de Colombia (DNP) llevaron a cabo un convenio con el fin de realizar los estudios técnicos para diagnosticar el estado actual de los trámites de registro de propiedad asociados a la compra y venta de inmuebles.

Una vez realizada la consultoría, se socializaron los resultados con la Superintendencia de Notariado y Registro de Colombia (SNR) quien asumió el reto de llevar

a cabo el proyecto de la Ventanilla Única para disminuir los trámites de registro de propiedad e implementarlo en todo el país.

La primera entidad en acercarse para lograr el desarrollo fue el MinTIC a través de las consultas jurídicas y poniendo a disposición de la SNR su fábrica de software para el desarrollo informático de algunos productos y el alojamiento en sus servidores del portal web.

---

<sup>1</sup> El proyecto *Doing Business* del Banco Mundial proporciona una medición objetiva de las regulaciones para hacer negocios y su aplicación en 189 economías y en

algunas ciudades seleccionadas en el ámbito subnacional. Estos reportes proporcionan datos sobre la facilidad para hacer negocios, clasifican cada localidad y recomiendan

reformas para mejorar los resultados en cada una de las áreas de los indicadores.



# Diseño, desarrollo y difusión

## EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La solución y el proceso llevado a cabo. La herramienta que se pretendía desarrollar se denominó Ventanilla Única de Registro (VUR) y se planteó su desarrollo en dos fases.

Para el desarrollo de la primera fase, con base en la Consultoría contratada por el BM y el DNP, se determinó la cadena de trámites y se identificaron los actores responsables (Gobiernos locales y territoriales<sup>2</sup>, Superintendencias, Notarías, Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos) de cada uno de ellos.

Luego, la SNR se encargó de desarrollar en su interior todo el mejoramiento y simplificación de los trámites de su competencia. Paralelamente, la fábrica de software hizo un estudio técnico para identificar el modelo tecnológico a seguir y el alcance del mismo para finalmente, contratar la infraestructura tecnológica, el licenciamiento y la conectividad que requería el proyecto.

Producto de esta primera fase se creó el Portal de la VUR, el cual busca acercar el

proceso de registro inmobiliario a la ciudadanía a partir de la facilitación de las relaciones del público con las entidades vinculadas, la simplificación de los trámites asociados al proceso y la prestación de un servicio de excelencia.

Los servicios a los que puede acceder un ciudadano en la VUR son:

- **Jurisdicción registral del inmueble:** Mediante esta consulta se conoce el círculo registral al cual pertenece el inmueble.
- **Datos básicos del inmueble:** Permite identificar los datos jurídicos y físicos del inmueble.
- **Certificado Catastral:** Esta opción proporciona un enlace con la entidad encargada del Registro Catastral del territorio, donde se encuentra localizado el predio. Aquí se pueden realizar consultas o trámites en línea.
- **Estado de cuenta de valorización y estado de cuenta predial:** Informa si el inmueble se encuentra a paz y salvo o tiene deudas por concepto de contribución de valorización e impuesto predial.

A pesar de contar con estos servicios, el Portal no está completo sino cuenta con la información territorial, dado que la herramienta pierde utilidad si los territorios no suministran información vital que alimente los servicios de la VUR.

La segunda fase, que actualmente se encuentra en desarrollo, consiste en la implementación de la VUR en los territorios.

Para lograr esta implementación territorial se estableció una estrategia previa que consiste en hacer, por parte de la SNR, un diagnóstico de cómo se encuentra el trámite en el cada lugar, identificando problemas tecnológicos y jurídicos que impactan la cadena de procesos.

También, se miden los tiempos y los movimientos y finalmente se socializan con las autoridades locales y notarios los resultados para mostrar la problemática y su posible solución con la implementación de la VUR. El proceso culmina con la firma de un convenio entre los Alcaldes, Gobernadores y Superintendente, con el compromiso de desarrollar la implementación de la VUR en el territorio. Para lograrlo, se debe hacer la

<sup>2</sup> Alcaldías y Gobernaciones.

reducción de trámites, incluir la información disponible de los predios ubicados en el territorio en el portal de la VUR, así como la información sobre deudas tributarias y publicar el costo de cada uno de los trámites.

Otro aspecto importante para el desarrollo de los convenios, es la articulación con las Notarías<sup>3</sup> (las cuales son vigiladas por la SNR), pues es allí, donde se realiza entre otros, la revisión y aprobación del contrato de compraventa.

Para ello, el notario debe consultar que el predio se encuentre a paz y salvo por concepto de impuestos, beneficiándose ampliamente de los servicios del Portal, porque puede hacer las consultas en línea y gratuitamente, mientras protocoliza la escritura.

En el proceso de implementación, las notarías, al tener contacto directo con el ciudadano, se encargan de promocionar y hacer uso de los servicios de la VUR.

Con este fin, se desarrolló, un modelo estándar de servicio, donde se le informa al ciudadano el paso a paso del proceso por medio de un asesor VUR quien se encarga de ingresar al Portal, solicitar los datos personales al ciudadano, verificar si estos son

correctos y si este tiene propiedades, solicitar el paz y salvo de Hacienda y el del Impuesto de Valorización. Es importante resaltar que las Notarías deciden si se constituyen en una "Notaría VUR" o continúan desarrollando su ejercicio sin el uso de la herramienta.

En el año 2009, la SNR seleccionó a la ciudad de Bogotá como piloto para la implementación territorial del modelo. Una vez identificadas las entidades participantes, tanto del orden nacional como territorial, dentro de la cadena del trámite de registro de la propiedad inmobiliaria, se suscribió, el 24 de febrero el Convenio Interadministrativo de Cooperación, para la puesta en marcha de la estrategia de simplificación de trámites mediante la ventanilla única de registro de la propiedad inmueble.

El proyecto VUR inició su operación en la ciudad de Bogotá el 30 de abril del 2009 con la integración de doce Notarías de la ciudad. Durante los años 2010 al 2014 se han suscrito cincuenta convenios con ciudades y municipios y sus respectivas Gobernaciones.

De acuerdo con las metas del Sistema de Seguimiento a las Metas de Gobierno (SISMEG) se han integrado 292 Notarías del país mientras que otras 285 cuentan con

acceso únicamente a la consulta jurídica, para un total de 577 oficinas. Se espera que en lo que queda de 2014 y 2015 se llegue a las 877 Notarías de país.

Como parte del mejoramiento constante de la VUR, en el año 2012 se creó para Bogotá un mecanismo piloto adicional que consiste en la liquidación del Impuesto de Registro de manera virtual, donde el notario digitaliza la escritura, la envía a la Gobernación para que se haga la liquidación, la devuelva por este medio, y el ciudadano haga el pago en línea o por medio físico en los bancos. En el año 2014, la SNR lo implementó al menos uno de sus servicios en 6 Notarías en Bogotá y en otras 6 ciudades del país.

### UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

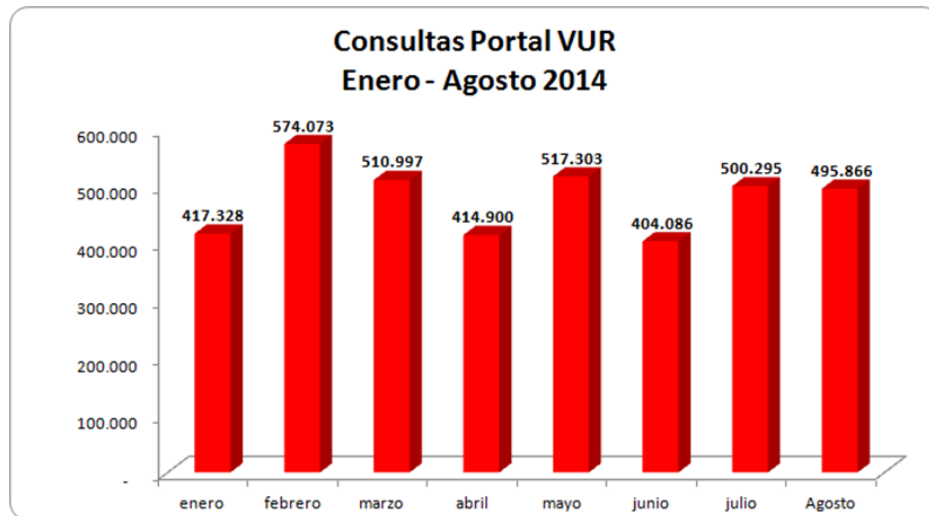
Como mecanismo de difusión, se identifican las Notarías que prestan el servicio, con el logo de la VUR para que los ciudadanos sepan que allí cuentan con la herramienta. Además, dado que la Superintendencia ejerce fuerza de control sobre las Notarías, se dieron instrucciones administrativas, de obligatorio cumplimiento, para que los notarios que no tengan el servicio de la VUR, lo ofrezcan a todos los ciudadanos.

<sup>3</sup> El Notariado es un servicio público que implica el ejercicio de la fe notarial. La fe pública o notarial otorga plena autenticidad

a las declaraciones emitidas ante el notario y a lo expresado por éste respecto de los hechos percibidos en el ejercicio de

sus funciones, en el caso y con los requisitos que la ley establece. (Artículo 1º del decreto 2148 de 1983)

El Portal cuenta con un registro importante de consultas. Con corte al 31 de agosto de 2014, el promedio mensual de visitantes fue de 500.000. El mes con mayor número de visitas fue el de febrero del 2014 con 574.073. El siguiente gráfico muestra el comportamiento de las consultas entre enero y agosto del 2014:



Fuente: Estadísticas. Portal VUR con corte al 31 de agosto.



# Impacto, evolución y aprendizajes

## PRINCIPALES LOGROS

### Los principales logros para la entidad han sido:

Colombia logró mejorar su posición dentro del ranking del *Doing Business*, en lo referente a la medición del registro de propiedades, al pasar de ocupar la posición 78 en el año 2009 a la 53 en el año 2014.

El indicador del *Doing Business*, mide porcentualmente la disminución en el número de trámites, las entidades participantes, el tiempo destinado, el número de pasos, los documentos requeridos y los requisitos totales, para arrojar un promedio como resultado final.

En el caso específico de la ciudad de Bogotá, la situación de mejora supera el 60%, debido a que es la ciudad en donde se tienen automatizadas todas las consultas necesarias dentro de la cadena de trámite y la liquidación y pago del impuesto de registro.

### Los principales efectos para la entidad han sido:

- Descongestión en las sedes de atención a usuarios de las notarías.
- La Secretaría Distrital de Hacienda en Bogotá, desde julio del 2011, otorgó el carácter de validez única a la consulta de la VUR, con lo cual, ningún contribuyente debe acudir a sus instalaciones para solicitar los certificados de paz y salvo de predial requeridos en los trámites notariales.
- La eliminación del cobro del paz y salvo por concepto de contribución por valorización por parte de Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) para los comprobantes generados por la VUR. Con esta medida, el IDU ha tenido importantes ahorros tanto en materia de impresión de certificaciones que solían realizarse en papel de seguridad como en los demás gastos accesorios como lo son la tinta y la disposición de personal, entre otros.
- Por otra parte, las entidades que cooperen en la estrategia tienen acceso a las consultas jurídicas del Portal con lo

cual se disminuyen sustancialmente los tiempos para los procedimientos internos de jurisdicción coactiva.

- Aumento en el recaudo de impuesto de registro de las entidades: Por ejemplo, para abril del 2010 la Gobernación de Cundinamarca<sup>4</sup> incrementó en un 19% el recaudo del impuesto de registro con la sola integración locativa del servicio.
- A partir del 03 de julio del 2012 la liquidación del impuesto en Cundinamarca es virtual en las Notarías integradas al modelo. Con esta modalidad, se reportó un aumento significativo en el recaudo, el cual, en comparación con el mes de julio del 2011, aumentó en un 39%.
- Diminución en los riegos de adulteraciones de escrituras públicas.
- Se integró a la VUR el servicio de repositorio de poderes para Notarías y Consulados de Colombia en el exterior.
- Como reconocimiento a su labor, el proyecto VUR ganó el Premio Nacional de Alta Gerencia 2013, en la Categoría Nacional, otorgado por el Departamento

<sup>4</sup> La Gobernación de Cundinamarca recibe el impuesto de registro generado en la Ciudad de Bogotá D.C.



Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Los documentos aportados han obtenido un amplio nivel de seguridad.

#### Los principales efectos para los usuarios han sido:

- Simplificación de los trámites y procesos.
- Disminución de altos costos en tiempo, trámites y económicos.
- Reducción en la exposición a fraudes por cuenta de los vacíos del proceso.
- Eliminación de intermediarios y tramitadores.
- Disminución de propensión a cometer errores en el desarrollo del proceso.

Sin lugar a dudas, con el modelo de servicio, los ciudadanos han mejorado la percepción que tienen del servicio prestado por las Notarías. Estos, reconocen la integración de las actividades y quedan satisfechos con la integridad del mismo.

Para la vigencia 2015, la entidad tiene planeado realizar encuestas de satisfacción de usuarios finales una vez se tenga automatizada la totalidad de la cadena de trámite del proceso de la VUR.

#### LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Los principales pasos a seguir en el desarrollo de esta experiencia son:

- Lograr la integración total de la información (Consultas de paz y salvos de predial, valorización) de todos los entes territoriales del país a la VUR.
- Integración con todas las entidades que emiten instrumentos sujetos al registro.
- Lograr la radicación y pago de todos los trámites (100% virtual) que se encuentren integrados a la VUR.
- Generar ingresos adicionales a la entidad, mediante la ampliación de la cobertura de los servicios de consulta de información, con cobro, a los privados.
- Lograr automatizar la radicación electrónica desde la Notarías.
- Implementar las solicitudes de los ciudadanos en el portal de la VUR para trámites de compraventa de inmuebles de manera virtual

Los elementos que garantizan la sostenibilidad de la VUR son el compromiso de la SNR en continuar liderando la simplificación de trámites, el interés de las ciudades en mejorar sus niveles de competitividad (Posición *ranking Doing Business*) y el Decreto 019 del 2012 (Ley anti

trámites) que promueve la reducción de trámites y mejoramiento de los servicios por parte de todas las entidades del país.

#### PRINCIPALES APRENDIZAJES

Los **principales obstáculos** que se presentan son:

- Existencia de regulación territorial que obstaculiza la integración de pequeños municipios al modelo de servicio VUR por la permanencia de estampillas y cobros a los estados de cuenta.
- Resistencia al cambio en la automatización de procesos.
- Carencia de recursos tecnológicos por parte de las entidades que se integran al modelo.
- La carencia de canales de comunicación eficientes en algunos municipios de país.

Para superar estas dificultades, dentro de la fase de socialización del diagnóstico del proceso del registro de la propiedad inmueble en cada una de las ciudades en las cuales se propone implementar el servicio, se ha efectuado un acompañamiento integral que abarca los frentes tanto jurídico como técnico. Esto, con el fin de resolver inconvenientes y dificultades encontradas en la implementación del modelo.

Un “error” que se cometió en las primeras fases consistió en pretender automatizar todos los procesos antes de sacar a producción la aplicación.

Los **principales factores de éxito** de la VUR son:

- Compromiso de la entidad y del proyecto en la ejecución de los planes anuales de trabajo y de las metas establecidas.
- Seguimiento y apoyo (Operativo [Mesa de Ayuda], tecnológico, jurídico) a las alcaldías, gobernaciones, notarías.
- La metodología de expansión y gestión de los convenios realizados con los departamentos y los municipios.

Las **ideas para potenciar los factores de éxito** son:

- Se requiere apoyo del Gobierno Nacional a los entes territoriales que carecen de recursos financieros y físicos que permitan mejorar el acceso a la conectividad.
- Es necesario lograr la centralización de los pagos de impuestos de registro a nivel nacional, dado que, al tener que realizar integraciones con cada ente departamental, esto dificulta los resultados a corto tiempo.

## COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Las recomendaciones que se pueden hacer a las entidades que tengan la intención de implementar una herramienta similar son: En primer lugar, identificar los trámites o cadenas de trámites en que participe la entidad y en segundo lugar, evaluar el impacto que genera, tanto para el ciudadano como para la entidad, en ahorro de tiempo, costos y demás variables, la implementación de la estrategia de simplificación de trámites.

Por último, identificar las integraciones tecnológicas que permiten la automatización de la cadena de trámites.



## Información adicional

### CONTACTE CON LOS PROMOTORES

**José Luis Ariza Vargas,**

Coordinador VUR,  
Superintendencia de Notariado y Registro,  
3282121 Ext. 1311,  
jose.ariza@supernotariado.gov.co

**Diana Sánchez,**

Responsable Seguimiento VUR,  
Superintendencia de Notariado y Registro,  
3282121 Ext. 1311,  
diana.sanchez@supernotariado.gov.co

### FUENTES:

- Entrevista realizada el 15 de septiembre del 2014 a José Luis Ariza, Coordinador VUR, Superintendencia de Notariado y Registro.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011). Documentación de experiencias exitosas de Gobierno en línea, Ficha de Registro: Ventanilla Única de Registro, Convenio de Cooperación No. 308 MINTIC – CINTEL.
- Superintendencia de Notariado y Registro. Ventanilla Única de Registro. <http://www.vur.gov.co/> Visitado el 16 de septiembre del 2014.

## LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Departamento Nacional de Planeación-Banco Mundial	Precusores. Generación de ideas, aporte de recursos técnicos y económicos, seguimiento de resultados.
Superintendencia de Notariado y Registro	Dirección del proyecto. Aporte de recursos técnicos y logísticos, implementación y difusión del Portal.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Colaborador. Aporte de recursos técnicos.
CONTRATISTA (Heinsohn)	Desarrollador. Construcción de la herramienta tecnológica.
ENTIDADES TERRITORIALES – NOTARIAS	Colaboradores. Apoyo técnico, tecnológico y logístico.

## LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2006		Generación de Idea	Consultoría DNP-BM
2007-2008		Diseño y Desarrollo	Modificación de procesos al interior de la SNR y adquisición de infraestructura tecnológica
2009	Enero	Implementación	Selección de Bogotá como piloto del VUR
	Abril		Firma del convenio con Bogotá
2010			Inicio de operación en Bogotá
			Réplica en otras Ciudades del país
2011 – 2012	Enero		Mecanismo piloto en Bogotá para liquidación virtual del Impuesto de Registro
			Réplica en otras ciudades del país
2013			Réplica en otras ciudades del país
2014	Enero – Agosto		Implementación de la plataforma virtual de liquidación 6 Ciudades del país.
			Réplica en otras ciudades del país.