

MINUTA CEC N° 78

RESULTADOS DE LA ENCUESTA “EVALUACION DE LA GESTION DE LOS CONSERVADORES DE BIENES RAICES”

Resultados de la encuesta “Evaluación de la gestión de los Conservadores de Bienes Raíces”

La muestra está compuesta por empresas inmobiliarias que respondieron la encuesta antes del 30 de noviembre. En total fueron evaluados 33 Conservadores, aunque en muchos de ellos no se alcanzó el número de respuestas necesarias para considerarlas representativas. Por tanto, el análisis que a continuación se presenta es general para todos los Conservadores.

- Se recibió un total de 87 encuestas, de acuerdo a las siguientes tablas:

Conservador	Encuestas	Conservador	Encuestas	Conservador	Encuestas
Antofagasta	1	Limache	1	San Fernando	1
Arica	1	Osorno	4	San Miguel	6
Cauquenes	1	Peñaflor	2	San Pedro	3
Chiguayante	1	Puente Alto	3	Santiago	16
Concepción	2	Puerto Montt	3	Talagante	1
Concon	1	Puerto Varas	1	Talca	1
Copiapó	1	Quillota	1	Temuco	1
Coquimbo	7	Quilpue	2	Valdivia	2
Coronel	2	Quintero	1	Valparaíso	3
La Calera	1	Rancagua	1	Villa Alemana	1
La Serena	8	San Bernardo	2	Viña del Mar	5

- Cuántos días se demoran los siguientes trámites:

	Respuestas	Mínimo	Máximo	Media	Mediana
Inscripción de dominio simple	76	1	30	13	10
Inscripción de dominio completo	76	2	90	17	15

Inscripción de dominio completo más alzamiento de hipoteca anterior	79	2	120	18	15
Certificado de dominio con vigencia	85	1	55	7	5
Certificado de dominio sin vigencia	79	1	30	6	4
Certificado de hipotecas, gravámenes y prohibiciones	82	1	30	8	7
Copia de planos	62	1	30	7	5

- Opinión sobre la demora en realizar los siguientes trámites:

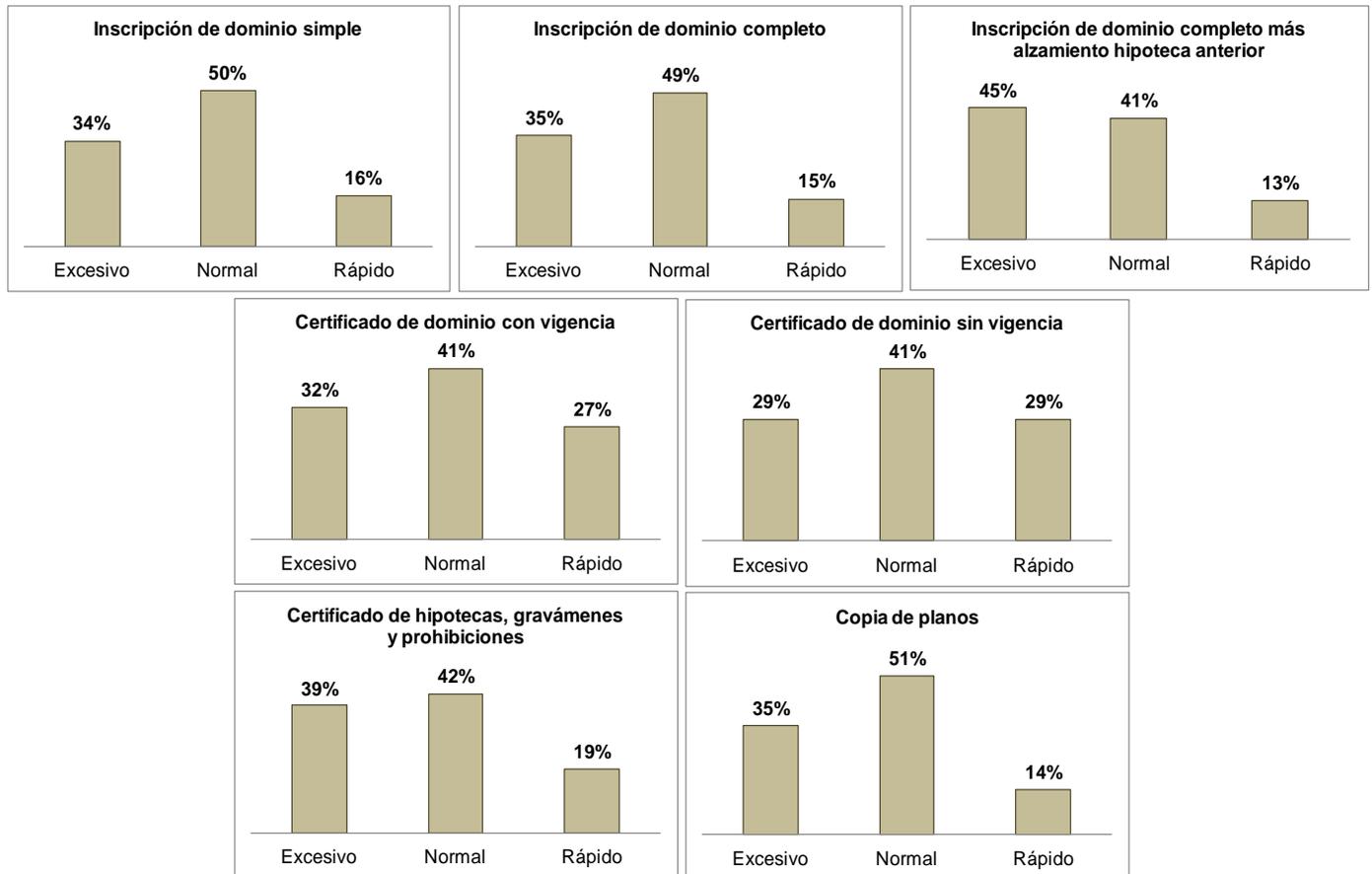
		Recuento	%
Inscripción de dominio simple (80 respuestas)	Excesivo	27	34%
	Normal	40	50%
	Rápido	13	16%
Inscripción de dominio completo (79 respuestas)	Excesivo	28	35%
	Normal	39	49%
	Rápido	12	15%
Inscripción de dominio completo más alzamiento de hipoteca anterior (82 respuestas)	Excesivo	37	45%
	Normal	34	41%
	Rápido	11	13%
Certificado de dominio con vigencia (85 respuestas)	Excesivo	27	32%
	Normal	35	41%
	Rápido	23	27%
Certificado de dominio sin vigencia (82 respuestas)	Excesivo	24	29%
	Normal	34	41%
	Rápido	24	29%
Certificado de hipotecas, gravámenes y prohibiciones (83 respuestas)	Excesivo	32	39%
	Normal	35	42%
	Rápido	16	19%
Copia de planos (63 respuestas)	Excesivo	22	35%
	Normal	32	51%
	Rápido	9	14%

Para las inscripciones de dominio se considera que el trámite tiene duración normal o rápida en más de la mitad de las ocasiones. Solo en el caso del alzamiento de hipoteca anterior existe la percepción de que el trámite es lento.

Para los certificados de dominio, en torno a 70% de las respuestas son positivas (trámite normal o rápido). Mientras que para los certificados de hipotecas, gravámenes y

prohibiciones existe la percepción de que es un trámite de duración excesiva en el 39% de las respuestas.

Para la copia de planos, 65% de los encuestados consideran que el trámite se realiza en un tiempo normal o rápido.



- Información sobre aranceles:

		Recuento	%
La información disponible sobre	No existe	21	29%

aranceles	Existe, pero incompleta	35	48%
	Es completa	17	23%

- Regulación arancelaria:

		Recuento	%
El Conservador respeta la regulación arancelaria	No	34	46%
	Sí	40	54%

- Diferencias en aranceles:

		Recuento	%
Existen diferencias significativas entre los aranceles de los distintos Conservadores	No	10	13%
	Sí	65	87%

Sobre la información disponible acerca de los aranceles del Conservador, solo 23% de los encuestados consideran que la información es completa. Mientras que 48% piensa que la información es incompleta y 29% declara que no existe información.

En general, se tiene la percepción de que los Conservadores respetan la regulación, aunque el porcentaje de encuestados que consideran que el Conservador no cumple la regulación es elevado (46%).

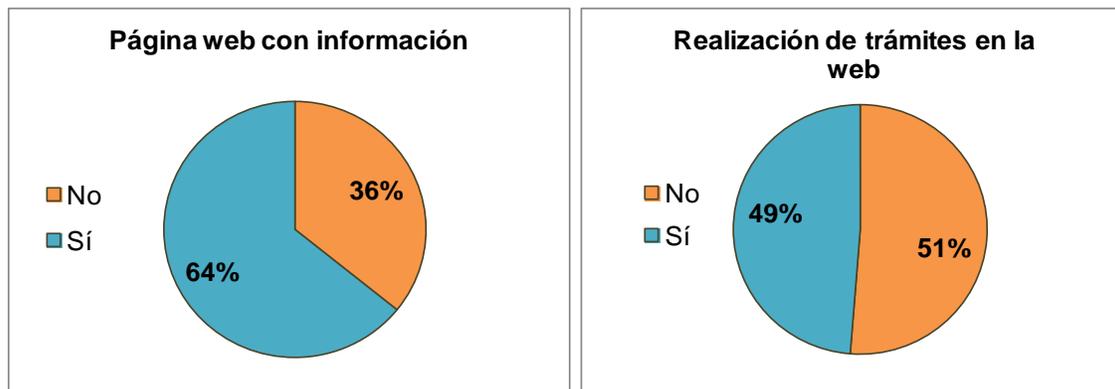


Por otra parte, existe una percepción mayoritaria sobre la existencia de importantes diferencias en los aranceles de los distintos Conservadores.

- Utilización de tecnologías:

		Recuento	%
El Conservador dispone de página web con información sobre trámites y precios	No	29	36%
	Sí	52	64%
A través de la página web del Conservador se pueden realizar trámites relevantes para su empresa	No	41	51%
	Sí	39	49%

En cuanto a la utilización de tecnologías en los Conservadores y a la posibilidad de realizar trámites por internet, existe una opinión mixta, ya que si bien la mayoría de los encuestados conoce la página web del Conservador, solo la mitad de ellos puede utilizarla para realizar trámites relevantes para su empresa.



Por tanto, de los resultados obtenidos se puede entender que las empresas inmobiliarias consideran que, en general, los trámites en el Conservador se demoran un plazo normal o rápido, salvo en los casos más complejos como la inscripción de dominio completo con alzamiento de hipoteca anterior. No obstante, el porcentaje de encuestados que considera que los trámites se realizan de manera rápida es ciertamente bajo, por tanto existe un amplio margen para la mejora de la eficiencia en los Conservadores. Estas posibilidades de mejora se hacen extensibles tanto a la información entregada por los Conservadores, la cual no existe o no es precisa en la mayoría de los casos, así como al cumplimiento de la regulación arancelaria.

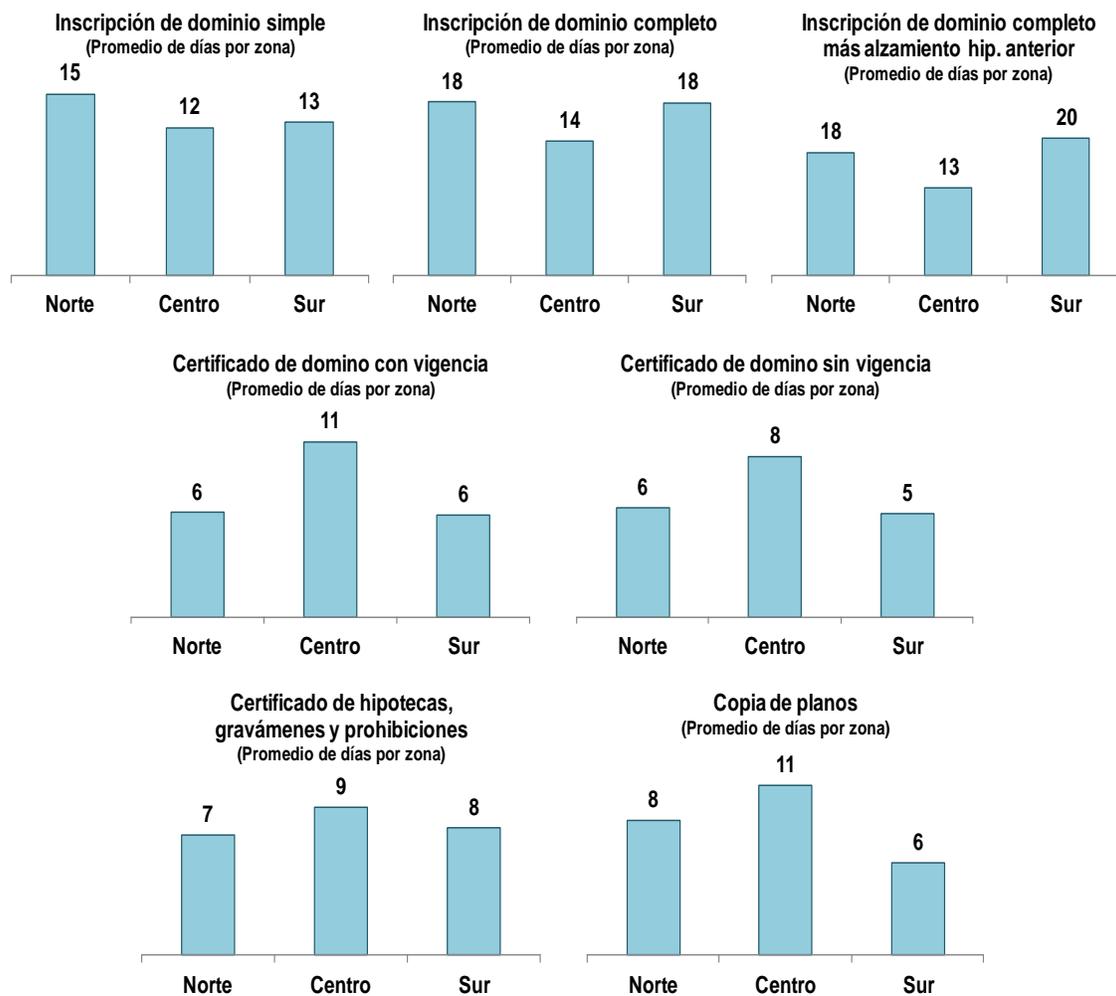
También existen posibilidades de mejora en la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en los Conservadores, teniendo en cuenta que solo la mitad de las empresas consultadas pueden realizar trámites en la web.

ANÁLISIS REGIONAL

A continuación se muestran los resultados de la encuesta agrupados según zona geográfica. Se definen tres zonas: Norte (regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta,

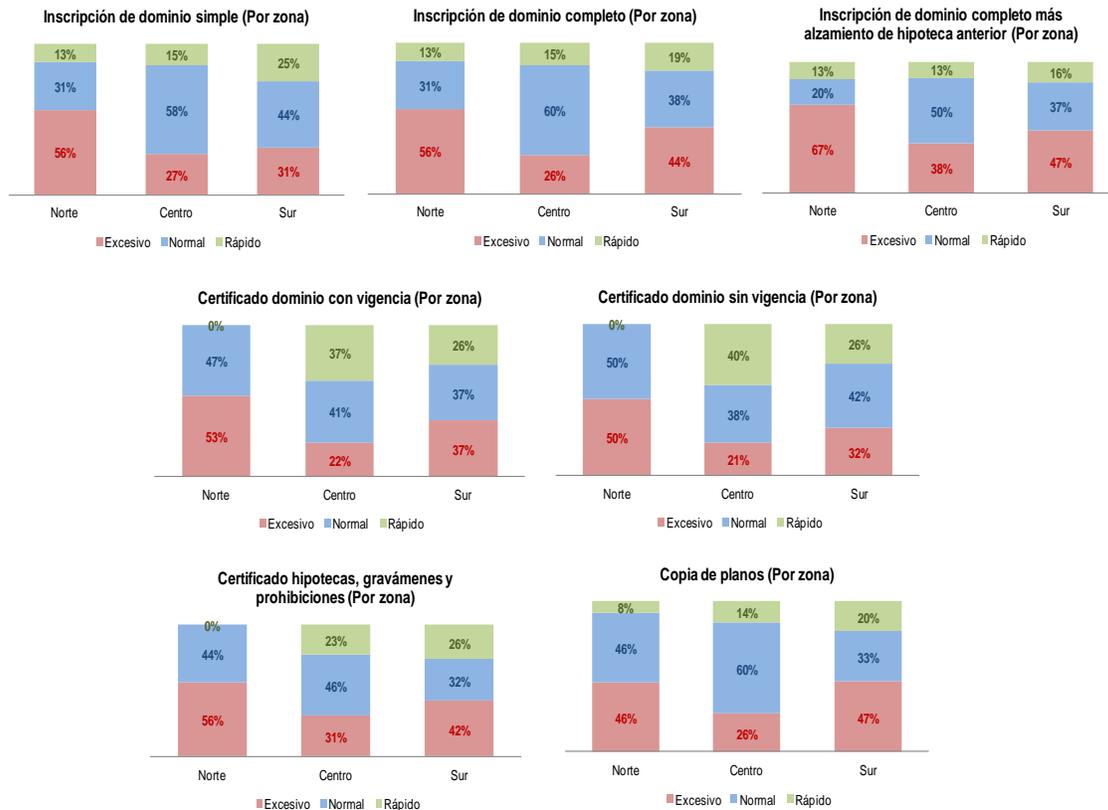
Atacama y Coquimbo), Centro (regiones de Valparaíso, Metropolitana, Libertador O’Higgins y Maule) y Sur (regiones de Biobío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos).

En general, se observa que las inscripciones se demoran menos en la zona centro. Por el contrario, los certificados y la copia de planos requieren menos días en las zonas norte y sur.

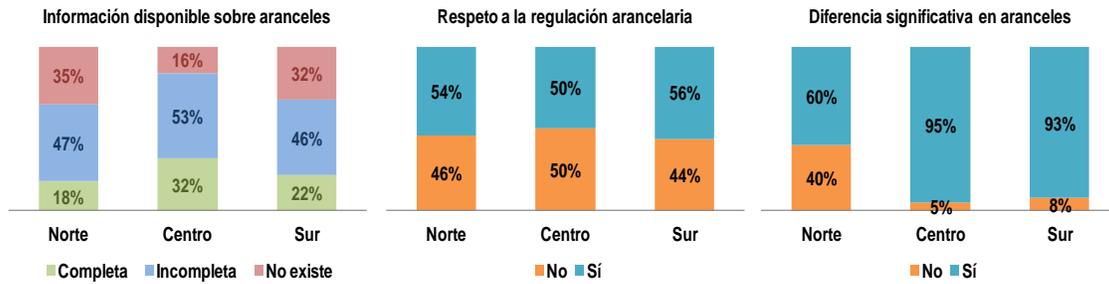


Coherente con ello, existe la percepción de que los trámites referidos a inscripciones tienen una demora excesiva en las zonas norte y sur, mientras que en el zona centro se considera que la demora es normal o rápida en la mayoría de los casos. Con respecto a los certificados, se repite una situación similar, pues en la zona centro se percibe que el

tiempo necesario para realizar estos trámites es, en general, normal o rápido, mientras que en las zonas norte y sur se observa un sesgo más negativo.



Sobre la información entregada por los Conservadores y los arances de estos, existen ciertas diferencias regionales. Así, la mayor disponibilidad de información se observa en la zona centro, mientras que en el norte y en el sur existe una opinión más negativa. Por otro lado, en general se percibe un mismo grado de cumplimiento de la regulación arancelaria en las tres zonas geográficas consideradas. Con respecto a diferencias en los aranceles de los Conservadores, existe una opinión generalizada de que estas son significativas, aunque destaca que un 40% de los encuestados en la zona norte no consideraron que estas diferencias fuesen relevantes.



En cuanto a la utilización de tecnologías en los Conservadores y a la posibilidad de realizar trámites por internet, es en la zona norte donde parece existir menor disponibilidad de información on-line, mientras que la realización de trámites en línea está más generalizada en dicha zona, en comparación con las zonas centro y sur.

