



**ESTUDIO DE IMPACTO DEL
FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA
DEPARTAMENTAL DE CUSCATLÁN**



DICIEMBRE DE 2017

INDICE

	Página
RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	3
I. ANALISIS DE DEMANDA E INGRESOS POR SERVICIOS SOLICITADOS	4
II. INVERSIÓN INICIAL REALIZADA Y GASTOS DE OPERACIÓN	6
i) Inversión inicial	7
ii) Gastos de operación	8
III. ANALISIS DE RESULTADOS E IMPACTO	8
i) Ingresos versus gastos	9
ii) Metodología de las <i>primeras diferencias</i>	10
iii) Indicadores de Calidad y Financieros	13
iv) Indicador económico	16
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo mostrar los resultados y el impacto que ha tenido la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán, en la prestación de los servicios que ofrecen tanto el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH) como el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, a través de la Oficina de Mantenimiento Catastral (OMC), a la población usuaria de los departamentos de Cuscatlán y Cabañas. Impacto visto como el efecto obtenido en términos socio – económicos para la población y financieros para la institución.

Los ingresos generados por la oficina departamental de Cuscatlán de enero a octubre de 2017 ascendieron a US\$743,088.79, contribuyendo con el 3.39% de los ingresos totales a nivel nacional, de los cuales US\$623,870.48 (83.96%) corresponde al RPRH y US\$119,218.31 (16.04%) a la OMC. Destacando además, que tanto la demanda como los ingresos generados por los servicios registrales y catastrales de Cuscatlán y de Cabañas, en su conjunto, han crecido en relación a lo experimentado en el mismo período de 2015, cuando las operaciones eran atendidas en San Salvador y San Vicente, respectivamente.

A continuación se muestran los resultados de los principales indicadores de impacto considerados para la evaluación:

Indicador de Calidad		Impacto
✚ Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos del RPRH	79.03%	+
✚ Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externas de la OMC	75.04%	+
✚ Índice promedio de satisfacción de los usuarios y usuarias externas de la oficina departamental de Cuscatlán.	77.04%	+
Indicadores Financieros		
✚ Margen bruto	31.20%	+
✚ Margen de Recuperación de la Inversión Inicial	84.42%	+
✚ Margen de recuperación	94.56%	+
Metodología de la Primeras Diferencias		
✚ Demanda RPRH	73.27%	+
✚ Ingresos RPRH	23.23%	+
✚ Demanda OMC	15.43%	+
✚ Ingresos OMC	2.00%	+
Indicador Económico		
✚ Ahorro económico de los usuarios	\$16,693.57	+

Es importante mencionar los buenos resultados obtenidos en el índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos para el RPRH y la OMC de la oficina departamental de Cuscatlán, habiéndose obtenido un promedio de satisfacción de 77.04% en 2017.

De acuerdo con los indicadores financieros puede observarse que en 2016, es decir, el primer año de operaciones de la oficina departamental de Cuscatlán se obtuvo un superávit financiero y una recuperación significativa de la inversión inicial realizada.

Así mismo, con la *Metodología de las Primeras Diferencias*, que consiste en establecer el diferencial entre los resultados de un proyecto versus la situación anterior a la ejecución del mismo, se obtuvieron resultados positivos en la demanda e ingresos generados por los servicios registrales y catastrales en el año 2017 respecto a 2015, cuando las operaciones de los departamentos de Cuscatlán y Cabañas se atendían en San Salvador y San Vicente, respectivamente.

Además, se destaca la incidencia económico-social positiva que ha tenido en la población la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán. Esta incidencia se ha medido a través del ahorro económico de los usuarios y usuarias considerando dos factores: ahorro de transporte y ahorro de tiempo al no tener necesidad de desplazarse hacia los departamentos de San Salvador y San Vicente.

Lo antes apuntado evidencia que el propósito de la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán ha sido cumplido, en el sentido de que se han acercado los servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, a la población de los departamentos de Cuscatlán y Cabañas, lo cual se enmarca en el Plan Estratégico Institucional, que a su vez está en concordancia con la Línea de acción *L.1.1.5 Facilitar la inversión y los negocios, por medio de elevar la calidad de los trámites y servicios públicos y haciéndolos más eficientes*, correspondiente al Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019.

INTRODUCCIÓN

El presente “Estudio de impacto de la apertura y funcionamiento de la oficina departamental de Cuscatlán” tiene como propósito fundamental conocer y evaluar técnicamente los resultados obtenidos en las operaciones de la oficina departamental de Cuscatlán, que atiende la demanda de los servicios de los departamentos de Cuscatlán y Cabañas, así como el efecto que ha tenido en términos financieros y socio – económicos. Esperando sea de utilidad para la alta dirección, como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas.

Para su elaboración se realizó una labor de recopilación y análisis de información, la cual fue obtenida de las Direcciones del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, de Desarrollo Humano y Administración, de Tecnología de la Información, así como de la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento y de la Unidad de Seguridad Institucional.

Para una mejor comprensión de su contenido, el documento se ha dividido en cuatro apartados, los cuales se describen brevemente a continuación:

Análisis de demanda e ingresos por servicios solicitados: En este apartado se expone la participación del departamento de Cuscatlán y de Cabañas en el total de la demanda de los servicios y de los ingresos obtenidos por la oficina departamental de Cuscatlán, así como su participación en el total de demanda e ingresos, a nivel nacional, tanto para el RPRH como de la OMC para el período de enero a octubre de 2017.

Inversión inicial realizada y gastos de operación: En este apartado se expone la inversión inicial realizada para la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán, así como los gastos incurridos para su operación y funcionamiento.

Análisis de resultados e impacto: En este apartado se exponen los resultados e impacto que ha tenido la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán; impacto medido a través de la metodología *de las primeras diferencias*¹, de Indicadores de Calidad y Financieros. Asimismo, se muestra la incidencia económico-social que ha tenido en la población usuaria de ambos departamentos, la apertura de dicha oficina.

En la parte final de este estudio se exponen algunas conclusiones y recomendaciones para consideración de la Administración Superior.

¹ Consiste en establecer el diferencial entre los resultados de un proyecto versus la situación anterior a la ejecución del mismo, con el propósito de visualizar el impacto positivo o negativo que ha tenido.

I. ANALISIS DE DEMANDA E INGRESOS POR SERVICIOS SOLICITADOS.

El cuadro No. 1 muestra el total de la demanda de servicios e ingresos generados por la oficina departamental de Cuscatlán, tanto para el RPRH y la OMC, así como el detalle por departamento atendido de enero a octubre de 2017.

Cuadro No. 1
Demanda de servicios e ingresos generados por la oficina departamental de Cuscatlán
Enero - octubre 2017

OFICINAS	CUSCATLÁN	CABAÑAS	TOTAL
RPRH			
Demanda de Servicios*	11,897	7,501	19,398
Participación %	61.33%	38.67%	100.00%
Ingresos Recibidos	\$292,083.28	\$331,787.20	\$623,870.48
Participación %	46.82%	53.18%	100.00%
OMC			
Demanda de Servicios**	3,381	2,753	6,134
Participación %	55.12%	44.88%	100.00%
Ingresos Recibidos	\$52,874.83	\$66,343.48	\$119,218.31
Participación %	44.35%	55.65%	100.00%

*Cambio de folio está contenido sólo en Cuscatlán, ya que no puede separarse de Cabañas

**Incluye documentos del RPRH, servicios de peritajes, impugnaciones que no generan ingresos

Fuente: DRPRH y DIGCN.

Como puede observarse en el cuadro No. 1, de enero a octubre de 2017 el RPRH obtuvo una demanda total de servicios de 19,398, correspondiendo el 61.33% al departamento de Cuscatlán y el 38.67% al departamento de Cabañas. En cuanto a los ingresos, dicha oficina generó US\$623,870.48, correspondiendo el 46.82% al departamento de Cuscatlán y el 53.18% a Cabañas.

En cuanto a la OMC, la demanda total de los servicios fue de 6,134, correspondiendo el 55.12% al departamento de Cuscatlán y el 44.88% al departamento de Cabañas. En cuanto a los ingresos dicha oficina generó US\$119,218.31, correspondiendo el 44.35% al departamento de Cuscatlán y el 55.65% a Cabañas.

Es de observar que la demanda total de servicios experimentada por la OMC de Cuscatlán, procede tanto del departamento de Cuscatlán como de Cabañas, siendo la demanda de la primera mayor que la segunda, no obstante que para Cabaña los ingresos fueron mayores debido a que los aranceles por "Certificación e Informe Catastral" y por "Revisión de Plano" son variables, pues están fijados por tramos. Y es en esos servicios en donde se concentró la mayor demanda e ingresos generados, por dicho departamento.

El cuadro No. 2 por su parte muestra el total de servicios e ingresos generados por la oficina departamental de Cuscatlán, conjuntamente por el RPRH y la OMC, detallándose la participación de los departamentos de Cuscatlán y de Cabañas.

Cuadro No. 2
Participación porcentual de los departamentos
de Cuscatlán y Cabañas en el total
de la demanda e ingresos de la oficina de Cuscatlán
Enero - octubre 2017

SERVICIOS/DEPARTAMENTO	CUSCATLÁN	CABAÑAS	TOTAL OFICINA DEPARTAMENTAL DE CUSCATLÁN
Número de Servicios	15,278	10,254	25,532
Participación %	59.84%	40.16%	100.00%
Ingresos	\$344,958.11	\$398,130.68	\$743,088.79
Participación %	46.42%	53.58%	100.00%

Fuente: Elaborado por Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 2, de enero a octubre de 2017 la oficina departamental de Cuscatlán, experimentó una demanda total de servicios de 25,532 lo que se traduce en US\$743,088.79 en ingresos generados.

De esos totales, el departamento de Cuscatlán tuvo una participación del 59.84 % en la demanda total de los servicios y Cabañas el 40.16%. En cuanto a los ingresos Cuscatlán aportó con el 46.42% en el total obtenido y Cabañas con el 53.58%.

Por otra parte, en el cuadro No. 3 se detalla el total de la demanda experimentada por cada una de las trece oficinas departamentales, tanto del RPRH como de la OMC, de enero a octubre de 2017.

Cuadro No. 3
Demanda de Servicios
por oficina departamental RPRH y OMC
Enero - octubre 2017

DEPARTAMENTO	RPRH	OMC	TOTAL	PARTICIPACIÓN %
1 San Salvador	124,467	13,495	137,962	23.78%
2 La Libertad	71,315	9,607	80,922	13.95%
3 San Miguel	56,967	14,372	71,339	12.30%
4 Santa Ana	38,691	10,689	49,380	8.51%
5 Usulután	42,042	6,943	48,985	8.44%
6 Sonsonate	28,260	7,817	36,077	6.22%
7 La Paz	21,564	6,893	28,457	4.91%
8 Chalatenango	20,995	4,998	25,993	4.48%
9 Ahuachapán	18,630	7,012	25,642	4.42%
10 Cuscatlán	19,398	6,134	25,532	4.40%
11 San Vicente	18,686	5,097	23,783	4.10%
12 La Unión	14,271	7,311	21,582	3.72%
13 Morazán	2,598	1,843	4,441	0.77%
Totales	477,884	102,211	580,095	100.00%

Fuente: RPRH, IGCN, Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 3 la oficina departamental de Cuscatlán de enero a octubre de 2017 contribuyó con el 4.40% en la demanda total de los servicios, conjuntamente por el RPRH y la OMC, posicionándose en el décimo lugar.

Dicha participación incluye la demanda de servicios para el departamento de Cuscatlán y para el departamento de Cabañas (15,278 y 10,254 ver cuadro No. 2), lo que significa el 2.63% y 1.77% de participación respectivamente, en el total de servicios demandados conjuntamente por el RPRH y la OMC a nivel nacional de enero a octubre de 2017.

El cuadro No. 4 por su parte detalla los ingresos generados para el mismo período por cada una de las trece oficinas departamentales, tanto del RPRH como de la OMC.

Cuadro No. 4
Ingresos generados
por oficina departamental del RPRH y OMC
Enero - octubre 2017

DEPARTAMENTO		RPRH*	OMC	TOTAL	PARTICIPACIÓN %
1	San Salvador	\$ 7146,805.18	\$ 121,035.00	\$ 7267,840.18	33.15%
2	La Libertad	\$ 5179,458.80	\$ 84,362.61	\$ 5263,821.41	24.01%
3	San Miguel	\$ 1646,146.13	\$ 200,527.39	\$ 1846,673.52	8.42%
4	Santa Ana	\$ 1532,103.87	\$ 108,762.82	\$ 1640,866.69	7.49%
5	Sonsonate	\$ 1074,389.68	\$ 81,561.37	\$ 1155,951.05	5.27%
6	Usulután	\$ 764,686.19	\$ 80,664.24	\$ 845,350.43	3.86%
7	La Paz	\$ 704,930.62	\$ 63,211.23	\$ 768,141.85	3.50%
8	Cuscatlán	\$ 623,870.48	\$ 119,218.31	\$ 743,088.79	3.39%
9	Ahuachapán	\$ 582,543.60	\$ 82,084.29	\$ 664,627.89	3.03%
10	Chalatenango	\$ 498,751.91	\$ 90,166.92	\$ 588,918.83	2.69%
11	San Vicente	\$ 409,437.47	\$ 119,022.96	\$ 528,460.43	2.41%
12	La Unión	\$ 425,485.62	\$ 99,105.15	\$ 524,590.77	2.39%
13	Morazán	\$ 52,411.44	\$ 30,965.22	\$ 83,376.66	0.38%
Totales		\$ 20641,021.00	\$ 1280,687.51	\$ 21921,708.51	100.00%

*Incluye certificaciones

Fuente: RPRH e IGCN.

Como puede observarse en el cuadro No. 4 la oficina departamental de Cuscatlán de enero a octubre de 2017 contribuyó con el 3.39% de los ingresos totales generados conjuntamente por el RPRH y la OMC, posicionándose en el octavo lugar.

Dicha participación incluye los ingresos generados por los servicios demandados al departamento de Cuscatlán y al departamento de Cabañas (\$344,958.11 y \$398,130.68, ver cuadro No. 2), lo que significa el 1.57% y 1.82% de participación respectivamente, en el total de ingresos obtenidos conjuntamente por el RPRH y la OMC a nivel nacional en dicho período.

II. INVERSIÓN INICIAL REALIZADA Y GASTOS DE OPERACIÓN.

Para que la oficina departamental de Cuscatlán iniciara operaciones, fue necesario arrendar dos inmuebles que reunieran las características idóneas para su funcionamiento, con la

finalidad de lograr un ambiente agradable, seguro y funcional tanto para los empleados como para los usuarios y las usuarias.

En este apartado se expone la inversión requerida para que iniciara operaciones la oficina departamental de Cuscatlán, que incluyó la adecuación de los inmuebles en donde prestan sus servicios tanto la oficina del RPRH como la OMC, lo que implicó remodelaciones a los mismos, equipamiento para el montaje de los puestos de trabajo, instalación del equipo informático para la operación de la planta, así como los recursos informáticos necesarios tales como computadoras personales, impresoras, entre otros.

Asimismo, se presentan los gastos realizados para la operación de ambas oficinas, tales como salarios más prestaciones, arrendamiento de inmuebles, entre otros.

i) Inversión inicial.

El cuadro No. 5 muestra en resumen la inversión inicial realizada en la adecuación de las instalaciones y su equipamiento para que las oficinas del RPRH y la OMC iniciaran operaciones en el departamento de Cuscatlán, para atender la demanda de servicios de los departamentos de Cuscatlán y de Cabañas.

Cuadro No. 5
Inversión inicial realizada
Oficina departamental de Cuscatlán

CONCEPTOS	MONTO	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Remodelación y adecuación de inmuebles (incluye obra civil, trámites MOP y Alcaldía, rótulos de identificación Delegación y Anexo, cortinas, señalización seguridad ocupacional, trabajos de mantenimiento)	\$ 58,890.71	21.3%
Adquisición de equipo informático, maquinaria (central telefónica teléfono IP, router, circuito cerrado de televisión), mobiliario y equipo (aires acondicionados, planta eléctrica, computadoras, aparatos telefónicos, impresoras, scanner, lectores de códigos de barras, otros.)	\$ 217,899.69	78.7%
TOTAL	\$276,790.40	100%

Fuente: GIM y Control Patrimonial - DDHA.

Como puede observarse en el cuadro No. 5, el 78.7% de la inversión inicial se concentró en la adquisición de equipo informático para la operación de la planta, una central telefónica, así como mobiliario y equipo tales como aire acondicionado, planta eléctrica, computadoras, aparatos telefónicos, impresoras, scanner, entre otros. El 21.3% correspondió a la inversión en la remodelación y adecuación del inmueble en que operan ambas oficinas (RPRH y la OMC), lo que incluyó la obra civil, trámites en el MOP y alcaldía municipal, entre otros.

Es importante advertir, que de acuerdo al departamento de Control Patrimonial de la Gerencia de Administración, en el CNR ya se contaba con una Planta Eléctrica que no estaba siendo utilizada y fue destinada para la operación de la Oficina de Cuscatlán, así como un vehículo de transporte que estaba asignado en las oficinas centrales del CNR fue reasignado a la oficina de Cuscatlán, la suma de ambos totalizan US\$44,939.02. No obstante para el presente estudio ambos han sido considerados como parte de la inversión inicial realizada.

ii) Gastos de operación.

El cuadro No. 6 muestra los gastos de operación realizados de enero a octubre de 2017 por la oficina departamental de Cuscatlán, incluye al Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y a la Oficina de Mantenimiento Catastral.

Cuadro No. 6
Gastos anuales de operación
Oficina departamental de Cuscatlán
Enero - octubre 2017

CONCEPTO	MONTO	PARTICIPACIÓN %
Salarios más prestaciones	\$ 424,928.47	79.78%
Arrendamiento de inmuebles	\$ 38,865.60	7.30%
Personal de Seguridad (4 Agentes)	\$ 28,912.05	5.43%
Energía eléctrica	\$ 11,550.97	2.17%
Mantenimiento preventivo y correctivo de transporte	\$ 11,356.41	2.13%
Consumo de suministros	\$ 9,005.43	1.69%
Consumo de combustible	\$ 3,930.00	0.74%
Servicio de telefonía fija y móvil	\$ 1,241.86	0.23%
Fotocopias/impresiones	\$ 1,059.11	0.20%
Consumo de agua envasada	\$ 957.00	0.18%
Servicio de fumigación	\$ 500.00	0.09%
Agua potable	\$ 338.76	0.06%
TOTAL	\$ 532,645.66	100.00%

Fuente: DDHA, DTI, USI.

Como puede observarse en el cuadro No. 6, el grueso de gastos se concentra en el pago de salarios más prestaciones, lo cual representó el 79.78% del gasto total anual. Y dentro del 20.22% restante del gasto total, los rubros más representativos son el arrendamiento de inmuebles y el pago por el servicio de personal de seguridad.

Actualmente la oficina departamental de Cuscatlán cuenta con 38 empleados para atender la demanda de los servicios del departamento de Cuscatlán y de Cabañas. De ese total, 21 personas pertenecen al RPRH y 17 a la OMC.

III. ANALISIS DE RESULTADOS E IMPACTO.

Generalidades de los Departamentos de Cuscatlán y Cabañas

El departamento de Cuscatlán está ubicado en la zona central del país, limita al norte con el departamento de Chalatenango, al sur con La Paz y San Vicente, al este con los departamentos de Cabañas y San Vicente, y al oeste con San Salvador. Su cabecera departamental es Cojutepeque, comprende un territorio de 756.19 km² (dividido en 16 municipios) y cuenta con una población de 259,517 habitantes (133,944 mujeres y 125,573 hombres) teniendo una densidad poblacional de 343 (promedio de habitantes por kilómetro

cuadrado). La participación porcentual de la población de Cuscatlán respecto al total de la población salvadoreña es del 4.02% (ver cuadro No. 7).

El departamento de Cabañas está ubicado en la zona central del país, limita al norte y noreste con el río Lempa que sirve como línea divisoria entre El Salvador y Honduras, al sur con San Vicente, al este con San Miguel y al oeste con Cuscatlán. Su cabecera departamental es Sensuntepeque comprende un territorio de 1,103.51 km² (dividido en 9 municipios) y cuenta con una población de 163,630 habitantes (84,627 mujeres y 79,003 hombres) teniendo una densidad poblacional de 148 (promedio de habitantes por kilómetro cuadrado). La participación porcentual de la población de Cabañas respecto al total de la población salvadoreña es del 2.53% (ver cuadro No. 7).

Cuadro No. 7
Población Salvadoreña por departamento

Total País	Área Km ²	Población	Participación Poblacional	Hombres	Mujeres	Densidad Poblacional
	21,040.79	6459,911	%	3071,242	3388,669	5,150
Ahuachapán	1,239.60	355,287	5.50%	174,998	180,289	287
Santa Ana	2,023.17	580,376	8.98%	275,636	304,740	287
Sonsonate	1,225.77	497,129	7.70%	237,154	259,975	406
Chalatenango	2,016.58	201,346	3.12%	96,784	104,562	100
La Libertad	1,652.88	784,531	12.14%	372,128	412,403	475
San Salvador	886.15	1764,426	27.31%	836,367	928,059	1,991
Cuscatlán	756.19	259,517	4.02%	125,573	133,944	343
La Paz	1,223.61	354,001	5.48%	167,514	186,487	289
Cabañas	1,103.51	163,630	2.53%	79,003	84,627	148
San Vicente	1,184.02	180,138	2.79%	85,931	94,207	152
Usulután	2,130.44	367,871	5.69%	170,187	197,684	173
San Miguel	2,077.10	489,546	7.58%	233,161	256,385	236
Morazán	1,447.43	199,021	3.08%	93,332	105,689	137
La Unión	2,074.34	263,092	4.07%	123,474	139,618	127

Fuente: DIGESTYC, 2015.

i) Ingresos versus gastos.

El cuadro No. 8 muestra un comparativo de los ingresos obtenidos de enero a octubre de 2017 por los servicios demandados a la oficina departamental de Cuscatlán (Cuscatlán y Cabañas), conjuntamente del RPRH y de la OMC, versus los gastos de operación incurridos por ambas.

Cuadro No. 8
Ingresos obtenidos y gastos de operación
Oficina departamental de Cuscatlán
Enero - octubre 2017

CONCEPTO	MONTOS
Ingresos	\$ 743,088.79
Gastos de operación	\$ 532,645.66

Fuente: Elaborado por la Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 8 los ingresos obtenidos por la oficina departamental de Cuscatlán por los servicios demandados conjuntamente al RPRH y a la OMC, para los departamentos de Cuscatlán y Cabañas, estuvieron en US\$210,443.13 por encima de los gastos de operación. Lo que denota un impacto financiero positivo, ya que en su segundo año de operaciones, a octubre de 2017 la oficina departamental de Cuscatlán experimentó superávit.

Por otra parte, el cuadro No. 9 resume los ingresos obtenidos y los gastos requeridos para el funcionamiento y operación de cada una de las trece oficinas departamentales, de enero a octubre de 2017, las cifras incluyen al Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y a la Oficina de Mantenimiento Catastral.

Cuadro No. 9
Ingresos obtenidos y gastos incurridos
por oficina departamental del RPRH y OMC
Enero - octubre 2017

DEPARTAMENTO		TOTAL INGRESOS	TOTAL GASTOS	INGRESOS - GASTOS	Participación %
		(RPRH y OMC)	(RPRH y OMC)		
1	San Salvador	\$ 7267,840.18	\$ 2902,689.05	\$ 4365,151.13	38.17%
2	La Libertad	\$ 5263,821.41	\$ 1193,906.87	\$ 4069,914.54	35.59%
3	San Miguel	\$ 1846,673.52	\$ 826,392.91	\$ 1020,280.61	8.92%
4	Santa Ana	\$ 1640,866.69	\$ 953,159.02	\$ 687,707.67	6.01%
5	Sonsonate	\$ 1155,951.05	\$ 693,677.26	\$ 462,273.79	4.04%
6	Usulután	\$ 845,350.43	\$ 613,949.57	\$ 231,400.86	2.02%
7	Cuscatlán	\$ 743,088.79	\$ 532,645.66	\$ 210,443.13	1.84%
8	La Paz	\$ 768,141.85	\$ 583,802.59	\$ 184,339.26	1.61%
9	Chalatenango	\$ 588,918.83	\$ 469,019.70	\$ 119,899.13	1.05%
10	Ahuachapán	\$ 664,627.89	\$ 561,382.73	\$ 103,245.16	0.90%
11	La Unión	\$ 524,590.77	\$ 455,487.44	\$ 69,103.33	0.60%
12	San Vicente	\$ 528,460.43	\$ 491,595.24	\$ 36,865.19	0.32%
13	Morazán	\$ 83,376.66	\$ 208,631.72	\$ (125,255.06)	-1.10%
TOTAL		\$ 21921,708.51	\$ 10486,339.76	\$ 11435,368.75	100.00%

Fuente: DRPRH, IGCN, DDHA, DTI, USI.

Como puede observarse en cuadro No. 9 a excepción de la oficina de Morazán, de reciente apertura, en el resto de oficinas departamentales hubo superávit, ya que los ingresos obtenidos fueron superiores a los gastos requeridos para su funcionamiento y operación.

La oficina departamental de Cuscatlán ocupa la posición número siete en cuanto al superávit obtenido, contribuyendo con el 1.84% a nivel nacional.

Las oficinas de San Salvador y La Libertad son las que más contribuyeron a los ingresos globales del RPRH y OMC, siguiéndoles San Miguel, Santa Ana y Sonsonate.

ii) Impacto en Demanda e Ingresos: Metodología de las *primeras diferencias*.

Esta metodología consiste en realizar un diferencial entre los resultados obtenidos en el período de tiempo actual, cuando el proyecto ya está siendo ejecutado, y los resultados obtenidos en el período anterior a la ejecución del proyecto. Con la finalidad de visualizar el impacto positivo o negativo que ha tenido la implementación de un proyecto en factores específicos.

Esta metodología de las *primeras diferencias* se ha aplicado en los factores de *Demanda* de los servicios e *Ingresos* generados por el Departamento de Cuscatlán y de Cabañas en 2017, cuando ya se está operando en la oficina departamental de Cuscatlán, respecto a 2015 cuando las operaciones de dichos departamentos se realizaban en las oficinas departamentales de San Salvador y San Vicente, respectivamente.

Los cuadros No. 10 y No. 11 muestran la demanda e ingresos experimentados de enero a octubre de 2017, por el RPRH para los departamentos de Cuscatlán y Cabañas, respecto al mismo período de 2015, cuando las operaciones aún eran atendidas en San Salvador y San Vicente, respectivamente.

Cuadro No. 10
Demanda
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

OFICINA DEPARTAMENTAL	2017 (ene-oct)	2015 (ene-oct)	IMPACTO	
	DEMANDA (B)	DEMANDA (A)	(B-A)	%
Cuscatlán	11,897	6,070	5,827	96.00%
Cabañas	7,501	5,125	2,376	46.36%
Total	19,398	11,195	8,203	73.27%

Fuente: Elaborado por la Gerencia de Planificación.

De acuerdo al cuadro No. 10, la demanda de los servicios en el RPRH de enero a octubre de 2017 del departamento de Cuscatlán experimentó un crecimiento del 96.00% respecto al mismo período de 2015, cuando la operación de dicho departamento era atendida en San Salvador. De igual manera, la demanda de los servicios registrales para el departamento de Cabañas de enero a octubre de 2017 fue mayor en un 46.36% a la experimentada en el mismo período de 2015, cuando dicha operación era atendida en San Vicente. Los resultados indican que la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán ha tenido un impacto positivo en la demanda conjunta de los servicios registrales para ambos departamentos, ya que su crecimiento respecto a 2015 fue del 73.27%.

Cuadro No. 11
Ingresos
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

OFICINA DEPARTAMENTAL	2017 (ene-oct)	2015 (ene-oct)	IMPACTO	
	INGRESOS (B)	INGRESOS (A)	(B-A)	%
Cuscatlán	\$292,083.28	\$264,966.98	\$27,116.30	10.23%
Cabañas	\$331,787.20	\$241,278.43	\$90,508.77	37.51%
Total	\$623,870.48	\$506,245.41	\$117,625.07	23.23%

Fuente: Elaborado por la Gerencia de Planificación.

De igual manera, el cuadro No. 11 muestra que los ingresos obtenidos por los servicios brindados en el RPRH de enero a octubre de 2017 del departamento de Cuscatlán y de Cabañas experimentaron crecimiento (10.23% y 37.51%) respecto al mismo período de 2015, cuando las operaciones eran atendidas en San Salvador y San Vicente, respectivamente. Por lo que puede afirmarse que la apertura de dicha oficina departamental ha tenido un impacto positivo en la generación conjunta de ingresos por los servicios registrales, ya que su crecimiento respecto a 2015 fue del 23.23%.

Por su parte, los cuadros No. 12 y No. 13 muestran la demanda e ingresos experimentados de enero a octubre de 2017, por la OMC para los departamentos de Cuscatlán y Cabañas, respecto al mismo período de 2015, cuando las operaciones aún eran atendidas en San Salvador y San Vicente, respectivamente.

Cuadro No. 12
Demanda
Oficina de Mantenimiento Catastral

OFICINA DEPARTAMENTAL	2017 (ene-oct)	2015 (ene-oct)	IMPACTO	
	DEMANDA (B)	DEMANDA (A)	(B-A)	%
Cuscatlán	3,381	3,190	191	6.00%
Cabañas	2,753	2,124	629	29.61%
Total	6,134	5,314	820	15.43%

Fuente: Elaborado por la Gerencia de Planificación.

De acuerdo al cuadro No. 12, la demanda de los servicios en la OMC de enero a octubre de 2017 del departamento de Cuscatlán experimentó un crecimiento del 6.00% respecto al mismo período de 2015, cuando la operación de dicho departamento era atendida en San Salvador. De igual manera, la demanda de los servicios catastrales para el departamento de Cabañas de enero a octubre de 2017 fue mayor en un 29.61% a la experimentada en el mismo período de 2015, cuando dicha operación era atendida en San Vicente. Los resultados indican que la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán ha tenido un impacto positivo en la demanda conjunta de los servicios catastrales para ambos departamentos, ya que su crecimiento respecto a 2015 fue del 15.43%.

Cuadro No. 13
Ingresos
Oficina de Mantenimiento Catastral

OFICINA DEPARTAMENTAL	2017 (ene-oct)	2015 (ene-oct)	IMPACTO	
	INGRESOS (B)	INGRESOS (A)	(B-A)	%
Cuscatlán	\$52,874.83	\$54,199.72	(\$1,324.89)	-2.44%
Cabañas	\$66,343.48	\$62,677.07	\$3,666.41	5.85%
Total	\$119,218.31	\$116,876.79	\$2,341.52	2.00%

Fuente: Elaborado por la Gerencia de Planificación.

El cuadro No. 13 muestra que los ingresos generados de enero a octubre de 2017 por la OMC del departamento de Cuscatlán, disminuyeron respecto al mismo período de 2015, cuando la operación era atendida en San Salvador. No así para Cabañas, ya que se visualiza que los

ingresos generados por la OMC de dicho departamento en 2017 experimentaron un crecimiento del 5.85%, respecto a 2015, cuando la operación era atendida aun en San Vicente. Puede afirmarse que la apertura de dicha oficina departamental ha tenido un impacto positivo en la generación conjunta de ingresos por los servicios catastrales, ya que su crecimiento respecto a 2015 fue del 2.00%.

iii) Indicadores de Calidad y Financieros.

En esta sección se muestra el impacto que ha tenido la Oficina departamental de Cuscatlán, medido a través de Indicadores de Calidad y Financieros.

1) Indicador de Calidad

a) Indicador: % o índice de satisfacción de las usuarias y usuarios externos

OBJETIVO	INDICADOR DE CALIDAD/INFORMACIÓN		
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	% o índice de satisfacción de las usuarias y usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	Medición de la satisfacción de los usuarios y usuarias externas publicados en la intranet. Matriz de resultados de objetivos e indicadores.

El cuadro No. 14 muestra los resultados de las mediciones a la satisfacción del servicio brindado a los usuarios y usuarias externos de la oficina departamental de Cuscatlán, para el RPRH y la OMC, realizada en 2017, comparativamente a los resultados obtenidos para el año 2015, cuando Cuscatlán aun operaba en la oficina departamental de San Salvador.

Cuadro No. 14
Medición de satisfacción usuario externo
Nota global obtenida
Oficina departamental de Cuscatlán

OFICINA	2017	2015*
RPRH	79.03%	79.10%
OMC	75.04%	79.30%

*Cuscatlán era atendido en San Salvador.

Fuente: Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 14, los resultados obtenidos en las mediciones de la satisfacción de los usuarios externos para el RPRH y la OMC de la oficina departamental de Cuscatlán en 2017 fueron aceptables. No obstante, es importante señalar que dichos resultados

estuvieron por debajo a los obtenidos en 2015, cuando los servicios demandados al departamento de Cuscatlán de ambas oficinas aun eran atendidos en San Salvador.

Es importante mencionar los comentarios y recomendaciones mayormente expresados por los usuarios encuestados en la medición realizada en el mes de octubre de 2017, los cuales influyeron en la percepción que ellos tuvieron sobre el servicio obtenido, incidiendo en la nota global obtenida, siendo los que a continuación se detallan:

Para el RPRH:

- Capacitar al personal de ventanilla
- Contratar más personal con experiencia en asesoría, ventanilla y despacho
- Ampliar instalaciones, son muy reducidas y es incomodo
- No hay parqueo
- Reducir tiempos de respuesta, las resoluciones son muy tardadas

Para la OMC:

- Mejorar el tiempo de respuesta y el tiempo de espera
- Ampliar y mejorar la capacidad del personal técnico y la celeridad del trámite
- Ampliar el personal en ventanilla de asesoría
- Ampliar instalaciones, son muy reducidas y es incomodo
- No hay parqueo

Tanto para el RPRH como para la OMC se recomienda tomar en consideración los comentarios y sugerencias vertidos, para la mejora continua en la atención de los servicios ofrecidos a los usuarios y usuarias de ambas oficinas.

Es importante destacar uno de los comentarios positivos expresado por un usuario: "Ahora en día el servicio está más cerca de los usuarios, excelente".

b) Indicadores Financieros.

- Margen bruto (excedente)
- Margen de recuperación de la inversión inicial
- Margen de recuperación de la inversión inicial y de los gastos de operación

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los indicadores Financieros para la Oficina departamental de Cuscatlán en su primer año de operaciones.

OBJETIVO	INDICADORES FINANCIEROS/INFORMACIÓN		
	Enunciado	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Fortalecer la auto sostenibilidad de mediano y largo plazo	Margen bruto (excedente)	$((\text{Ingresos obtenidos año 1} - \text{gastos de operación año 1}) / \text{ingresos obtenidos año 1}) * 100$	Reportes estadísticos provenientes de RPRH, IGCN, GIM, DDHA, DTI.
	Margen de recuperación de la inversión inicial	$\text{Margen bruto} / \text{Inversión inicial} * 100$	Reportes estadísticos provenientes de RPRH, IGCN, GIM, DDHA, DTI.
	Margen de recuperación de la inversión inicial y de los gastos de operación	$((\text{Ingresos obtenidos año 1} / (\Sigma \text{ inversión y gastos de operación año 1})) * 100$	Reportes estadísticos provenientes de RPRH, IGCN, GIM, DDHA, DTI.

Cuadro No. 15
Margen bruto
Oficina departamental de Cuscatlán
2016

Ingresos (a)	Gastos de Operación (b)	Total (a-b)	Margen bruto (Total/a)*100
\$ 749,033.08	\$ 515,368.72	\$ 233,664.36	31.20%

Fuente: Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 15, los ingresos generados en la oficina departamental de Cuscatlán en 2016 superaron a los gastos de operación, obteniéndose un margen bruto (excedente) del 31.20%.

Cuadro No. 16
Recuperación de la Inversión
Oficina departamental de Cuscatlán
2016

Ingresos (a)	Gastos de Operación (b)	Total (a-b)	Inversión inicial (d)	Margen de Recuperación de la Inversión Inicial (Total/d)
\$ 749,033.08	\$ 515,368.72	\$ 233,664.36	\$ 276,790.40	84.42%

Fuente: Gerencia de Planificación.

Por su parte el cuadro No. 16 muestra una recuperación de la inversión inicial del 84.42%, lo que significa, que en su primer año de operaciones la oficina departamental de Cuscatlán recuperó cerca del cien por ciento de la inversión inicial realizada para su puesta en marcha.

Cuadro No. 17
Recuperación Inversión y gastos de operación
Oficina departamental de Cuscatlán
2016

Ingresos (a)	Gastos de inversión inicial (b)	Gastos de Operación (c)	Total (b+c)	Margen de recuperación (a/Total)
\$ 749,033.08	\$ 276,790.40	\$ 515,368.72	\$ 792,159.12	94.56%

Fuente: Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 17, en su primer año de operaciones la oficina departamental de Cuscatlán alcanzó una recuperación del 94.56% tanto de la inversión inicial realizada para su apertura como de los gastos de operación, lo que denota un excelente resultado ya que cerca del cien por ciento de los gastos operativos y de la inversión se recuperó en el corto plazo.

Los resultados de estos indicadores denotan el impacto financiero positivo que tuvo la oficina departamental de Cuscatlán en su primer año de operaciones.

Asimismo, las cifras de generación de ingresos de la oficina departamental de Cuscatlán, de enero a octubre de 2017, muestran una tendencia superavitaria, lo que indica una recuperación total de la inversión inicial realizada.

iv) Indicador económico.

En la presente sección se pretende mostrar la incidencia económico-social que ha tenido en la población del departamento de Cuscatlán y Cabañas, la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán. Las cifras corresponden al año 2016, ya que no fue posible obtener la información completa para el período enero - octubre de 2017, en la Dirección de Tecnología de la Información.

El cuadro No. 18 muestra dicha incidencia, medida a partir del ahorro que experimentaron los usuarios, por una parte por el no pago de transporte público y por otra por el ahorro económico y de tiempo al no movilizarse desde la ciudad de Cojutepeque hacia San Salvador y viceversa, para la realización de trámites registrales tanto para el RPRH y la OMC. Es importante señalar que las cifras del RPRH no incluyen información de usuarios que llegaron solo por solicitudes de certificaciones, debido a que no se cuenta con dicha información para 2016.

Cuadro No. 18
Ahorro económico y de tiempo a los usuarios de la oficina departamental de Cuscatlán
En 2016

OFICINA	Cantidad de usuarios	Cantidad de Visitas (a)	Cantidad de Servicios solicitados	Ahorro económico de los usuarios por el no pago de transporte público departamental** (a*\$1.40)	Ahorro de tiempo de los usuarios por no trasladarse a San Salvador (en horas)*** (a*2horas)	Ahorro de tiempo de los usuarios por no trasladarse a San Salvador (en días)	Ahorro económico por el ahorro de tiempo al no trasladarse a San Salvador (a razón de \$8.39 por día salario mínimo 2016)	TOTAL (sumatoria de ahorro económico)
RPRH*	2,099	3,962	6,548	\$ 5,546.80	7,924	990.50	\$ 8,310.30	\$ 13,857.10
OMC	244	811	910	\$ 1,135.40	1,622	202.75	\$ 1,701.07	\$ 2,836.47
TOTAL	2,343	4,773	7,458	\$ 6,682.20	9,546	1,193.25	\$ 10,011.37	\$ 16,693.57

*No incluye usuarios que llegaron solo por certificaciones

** Viaje de ida y regreso Cojutepeque/San Salvador (\$1.40)

***Promedio de 2 horas ida y regreso

Fuente: DTI, Gerencia de Planificación.

Como puede observarse en el cuadro No. 18 el promedio total de ahorro en dinero en 2016 por el no pago de transporte público para que el usuario se hubiese trasladado de la ciudad de Cojutepeque hacia San Salvador y viceversa ascendió a \$6,682.20, en el supuesto de que los usuarios utilizaran ese medio de transporte, lo cual ha sido beneficioso para los usuarios, especialmente para aquellos que realizaron trámites reiteradamente, ya que como puede verse en el cuadro la cantidad de visitas tanto para el RPRH como al IGCN supera a la cantidad de usuarios solicitantes de servicios, lo que indica que algunos usuarios visitaron la oficina departamental de Cuscatlán más de una vez.

Así mismo, el ahorro en tiempo en 2016 ascendió a un total de 9,546 horas hábiles (1,193.25 días) considerando un promedio de dos horas para desplazarse de la ciudad de Cojutepeque hacia San Salvador y viceversa. Lo cual también fue beneficioso para los usuarios ya que por una parte pudieron dedicar ese tiempo a realizar otras actividades, pero también ese tiempo significó un ahorro económico anual de US\$10,011.37 a razón de US\$8.39 de salario mínimo por día, partiendo que el salario mínimo en 2016 fue de US\$251.70 para el sector comercio y servicios. Experimentándose un ahorro económico total de US\$16,693.57.

Por otra parte, aunque no se tienen datos separados sobre la cantidad de usuarios que visitaron la oficina departamental de Cuscatlán por trámites correspondientes al departamento de Cabañas, es importante mencionar que dichos usuarios también pudieron experimentar ahorro en tiempo y dinero, ya que sus trámites registrales, antes de 2016, los realizaban en la oficina departamental de San Vicente y la distancia entre Cabañas y San Vicente (61 km.) es mayor a la que existe entre Cabañas y la ciudad de Cojutepeque (49.8 km.). Así mismo, la tarifa de transporte público de Cabañas hacia San Vicente de \$1 es mayor a la de hacia Cojutepeque de \$0.50. Considerando además, que los usuarios para trasladarse a San Vicente abordaban dos buses, lo que significaba gastar más tiempo, en el supuesto de que utilizaron transporte público.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- En su primer año de operaciones, la oficina departamental de Cuscatlán experimentó ingresos superiores a los gastos de operación en un 31.20%, contribuyendo con ello a recuperar en el corto plazo el 84.42% de la inversión inicial requerida para su funcionamiento. Dada la tendencia superavitaria que muestran las cifras a octubre de 2017, se puede asegurar que la inversión inicial ha sido recuperada en un cien por ciento.
- Si bien es cierto las cifras mostradas exponen un muy buen escenario financiero para el CNR por parte de la oficina departamental de Cuscatlán, denotando un impacto económico positivo por la apertura de dicha oficina, es importante considerar, que el superávit experimentado por la misma no hubiera sido posible sin la atención de los servicios demandados al departamento de Cabañas, que en 2016 representaron el 32.9% del total, lo que significó el 50.3% del total de ingresos obtenidos por dicha oficina departamental. Y en cuanto al período de enero a octubre de 2017, la demanda de servicios a Cabañas representó el 40.16% del total, lo que significó el 53.58% del total de ingresos obtenidos por dicha oficina departamental.
- Al aplicar la metodología de análisis de *las primeras diferencias*, los resultados obtenidos indican que la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán ha tenido un impacto positivo en la demanda y en los ingresos globales generados por los servicios registrales y catastrales, comparando los resultados obtenidos en 2017 respecto a 2015, cuando las operaciones de Cuscatlán y de Cabañas eran atendidas en San Salvador y San Vicente, respectivamente.
- Respecto a las mediciones de satisfacción de los usuarios y usuarias externos, los resultados obtenidos en 2017, estuvieron influenciados por la percepción que los usuarios tuvieron respecto a la lentitud para ser atendidos, al largo tiempo de resolución del trámite solicitado y al incomodo espacio y ambiente de las áreas de atención.
- Finalmente se concluye que el propósito de la apertura de la oficina departamental de Cuscatlán ha sido cumplido, en el sentido de que se han acercado los servicios registrales y catastrales a la población de dicho departamento y del departamento de Cabañas, lo cual se enmarca en el Plan Estratégico Institucional, que a su vez está en concordancia con la Línea de acción *L.1.1.5 Facilitar la inversión y los negocios, por medio de elevar la calidad de los trámites y servicios públicos y haciéndolos más eficientes*, correspondiente al Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019.
- No obstante se han acercado los servicios a la población, beneficiándolos en el ahorro de tiempo y dinero por el no desplazamiento hasta los departamentos de San Salvador

y San Vicente para la realización de sus trámites, hay que seguir trabajando en brindar los servicios con calidad para el cumplimiento de sus expectativas.

RECOMENDACIONES:

- Analizar los resultados de las mediciones de satisfacción de los usuarios externos realizadas en 2017, especialmente poner atención y darle seguimiento a los comentarios expresados por los usuarios y usuarias, en orden a lo requerido por la Norma ISO 9001:2015.
- Instruir a la Gerencia de Comunicaciones a que traslade los resultados de este estudio de impacto en un lenguaje accesible para que sean comunicados a la población.