

**LAS RELACIONES ESTADO-CIUDADANO EN COLOMBIA OBSERVADAS A
TRAVÉS DE LAS NORMAS ANTITRÁMITES EN EL MARCO DEL SERVICIO
NOTARIAL. PERIODO (2005 – 2012)**

JUAN SEBASTIÁN HERNÁNDEZ MARTÍNEZ
MENCIÓN MERITORIA

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO
BOGOTÁ, D.C. 2014

“Las relaciones Estado – ciudadano en Colombia observadas a través de las normas antitrámites en el marco del servicio notarial. Periodo (2005 – 2012).”

Estudio de caso

Mención Meritoria

Presentado como requisito parcial para optar por el título de

Politólogo

En la Facultad de Ciencia Política y Gobierno

Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Presentado por

Juan Sebastián Hernández Martínez

Dirigido por

Julio Roballo Lozano

Semestre II, 2014

“No hace falta ser condenado para conocer este extraño e infernal mundo de las oficinas de las documentaciones y de las actas. De los infiernos que el hombre ha tenido el capricho de crearse, este ha sido siempre el más refinado...”

Hermann Hesse

AGRADECIMIENTOS

A María del Pilar, mi amada madre, por su infinito apoyo y dedicación. A mi padre, Julio Cesar, por su constancia y persistencia. A Margarita, mi gran abuela, por estar ahí en todo momento. Gracias por siempre.

RESUMEN

El presente estudio de caso propone realizar un análisis de las relaciones entre el Estado y el ciudadano tras la implementación de las normas antitrámites, Ley 962 de 2005 y Decreto ley 019 de 2012. Para tal propósito se reducirá el ámbito de estudio al área del servicio notarial, allí se elaborará un trabajo de campo tendiente a demostrar mediante encuestas la situación de dichas relaciones, tomando como periodo los años 2005 al 2012. Se argumenta que las incongruencias y las fallas de las disposiciones en las normas antitrámites del primer gobierno del ex presidente Álvaro Uribe y del primer período del presidente Juan Manuel Santos, en el marco del servicio notarial, generan un efecto negativo dentro de las relaciones entre el Estado y el ciudadano. Se concluye que la situación actual de dichas relaciones genera consecuencias poco deseables tanto para el ciudadano como para el Estado.

Palabras clave: *Relaciones Estado colombiano ciudadano, normas antitrámites, Ley 962 de 2005, Decreto ley 019 de 2012, servicio notarial.*

ABSTRACT

This case study proposes to do an analysis about the relationships between the State and the citizen after the, Law 962 from 2005 and Decree 019 from 2012, were implemented. For this purpose will be reduce the scope of the work to the notarial service area, there it will elaborate a fieldwork tending to show through inquests the relationships' situation, taking as a period the years 2005 to 2012.

Is argued that the inconsistencies and failures of the dispositions in the anti-procedure norms from the first government of ex-president Álvaro Uribe and from the first period of President Juan Manuel Santos, in the notarial service frame, generate a negative effect inside the relationships between the State and the citizen. It concludes that actual relationships situation generate undesirables consequences as for the citizen as for the state.

Key words: *Colombian State citizen relationships, anti-procedure norms, Law 962 from 2005, Decree law 019 from 2012, notarial service.*

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA LEY ANTITRÁMITES PROMULGADA DURANTE EL PRIMER PERIODO DEL PRESIDENTE URIBE Y LA LEY ANTITRÁMITES PROMULGADA DURANTE EL PRIMER GOBIERNO DEL PRESIDENTE SANTOS, RESPECTO DEL SERVICIO NOTARIAL.	15
1.1. Contextualización de los estatutos antitrámites como herramienta jurídica en Colombia.	16
1.2. Contexto de cada una de las dos normas antitrámites al momento de su promulgación.	17
1.3. Análisis Comparativo del contenido de la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012, en lo que al ámbito notarial se refiere.	19
2. RELACIONES ESTADO – CIUDADANO TRAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 962 DE 2005 Y EL DECRETO LEY 019 DE 2012.	30

2.1. Comparación de las encuestas realizadas con las pretensiones de cada ley anti trámites.	32
2.2. Análisis de los resultados de la comparación a la luz de conceptos teóricos y principios de la actuación administrativa.	37
2.3. Situación de las Relaciones entre Estado y Ciudadano.	46
3. CONSECUENCIAS QUE SE GENERAN A PARTIR DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS RELACIONES ENTRE ESTADO CIUDADANO JUNTO CON LAS FALLAS ENCONTRADAS EN LAS HERRAMIENTAS ANTITRÁMITES.	48
3.1. Consecuencias para el ciudadano a propósito de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.	48
3.2. Consecuencias para el Estado a propósito de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.	50
3.3. Consecuencias para las relaciones entre el Estado y el ciudadano a propósito de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.	53

4. CONCLUSIONES

54

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

LISTA DE GRÁFICOS Y TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Cuadro comparativo realizado entre la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012	26
Gráfico 1.	Pregunta 4.	40
Gráfico 2.	Pregunta 8.	43
Gráfico 3.	Pregunta 7.	46
Gráfico 4.	Pregunta 6.	49
Grafico 5.	Pregunta 7.	53

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Encuestas. Treinta encuestas realizadas como producto del trabajo de campo de la investigación.
- Anexo 2. Pregunta Número 1. Tabla 1. Gráfica 1.
- Anexo 3. Pregunta Número 2. Tabla 2. Gráfica 2.
- Anexo 4. Pregunta Número 3. Tabla 3. Gráfica 3.
- Anexo 5. Pregunta Número 4. Tabla 4. Gráfica 4.
- Anexo 6. Pregunta Número 5. Tabla 5. Gráfica 5.
- Anexo 7. Pregunta Número 6. Tabla 6. Gráfica 6.
- Anexo 8. Pregunta Número 7. Tabla 7. Gráfica 7.
- Anexo 9. Pregunta Número 8. Tabla 8. Gráfica 8.
- Anexo 10. Pregunta Número 9. Tabla 9. Gráfica 9.

INTRODUCCIÓN

Tras treinta y tres años de esfuerzos¹ desarrollados por el Estado colombiano para reducir trámites innecesarios a la ciudadanía, surge la inquietud sobre cuál es la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano luego de tres décadas en las cuales se han implantado diferentes herramientas tendientes a dinamizar dichas relaciones. No obstante, y teniendo en cuenta que treinta y tres años es un período de estudio bastante extenso, se decidió abarcar un período en el cual se han realizado los dos últimos esfuerzos significativos. Período que se comprende entre el año 2005 y el año 2012.

Este documento analiza las herramientas antitrámites² del primer gobierno del ex Presidente Álvaro Uribe y del primer período del presidente Juan Manuel Santos, con el fin de establecer en qué sentido las herramientas antitrámites, en el marco del servicio notarial y que responden a una necesidad de la administración por mejorar continuamente las relaciones entre el Estado y el Ciudadano. Se opta por reducir el objeto de estudio al servicio notarial puesto que, teniendo en cuenta que las herramientas antitrámites traen consigo disposiciones en diferentes áreas, el servicio notarial es usado por todos los ciudadanos en algún momento de sus vidas y sin distinción de ningún tipo.

A partir de lo anterior se plantean tres objetivos específicos para el desarrollo adecuado de la investigación. En primer lugar se establecen cuáles son las incongruencias entre las herramientas antitrámites, en el marco del servicio notarial, que pueden generar un efecto negativo dentro de las relaciones entre el Estado y el ciudadano. Seguido a esto, se determina cuál es la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano tras la implementación de la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, con base en entrevistas a los ciudadanos, su respectiva comparación con las guías para la racionalización de trámites y un posterior análisis con base en conceptos teóricos y principios propios de las actuaciones de la administración.

¹ En un comienzo la urgencia por modernizar los servicios que presta el Estado se dio en el gobierno del presidente Turbay Ayala en el año 1981. Allí se creó el Comité para la desburocratización a través del decreto 1933, donde se pretendía simplificar y racionalizar trámites internos (contratación y delegación de funciones). (Howald, 2001 p. 53)

² Se habla de herramientas antitrámites de manera generalizada puesto que dentro de éstas se encuentran dos tipos diferentes de artilugios jurídicos como lo son la Ley y el Decreto ley.

Finalmente, se establecen las consecuencias que trae para el ciudadano, para el Estado y para sus relaciones, el hecho de que las disposiciones establecidas en materia de Servicio notarial a través de las herramientas antitrámites puedan presentar fallas en su aplicación y posibles incongruencias entre sí.

Estos objetivos dan cuenta de una investigación con características inminentemente cuantitativas mediante las cuales se pretende determinar de manera explícita, a partir de un trabajo de campo fundamentado en encuestas, cuál es la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano tras la implementación de las herramientas antitrámites en cuestión, en el marco del servicio notarial.

Específicamente se está hablando del desarrollo de un Estudio de Caso, ya que es una metodología que privilegia la articulación entre lo teórico y lo práctico. (Barajas 2013, p. 279)

Teniendo en cuenta que el exceso de trámites en diferentes diligencias que el ciudadano debe adelantar ante el Estado y que todas las personas sin distinción deben adelantar bastantes trámites ante las notarías³, se decidió plantear la siguiente hipótesis: Las incongruencias y las fallas de las disposiciones en las normas antitrámites del primer gobierno del ex presidente Álvaro Uribe y del primer período del presidente Juan Manuel Santos, en el marco del servicio notarial, generan un efecto negativo dentro de las relaciones entre el Estado y el ciudadano.

La selección de ésta hipótesis se realizó tras observar diferentes problemáticas en la prestación de servicios del Estado que exigiesen la realización de trámites, situación que hizo reflexionar sobre las herramientas antitrámites y su contenido. Esto generó un pensamiento tendiente a determinar si traían consigo algún tipo de inconveniente tal como incongruencias entre sí o algún tipo de fallas dentro de cada una.

Esta investigación parte del hecho que las relaciones entre el Estado y el ciudadano constituyen uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento de diferentes aspectos de la vida nacional. Que el exceso de trámites con el que históricamente se ha cargado al ciudadano puede perjudicar éstas relaciones, lo que en últimas puede ocasionar consecuencias no deseadas tanto para el ciudadano, para el Estado, y para la salubridad de esa relación que estos dos deben mantener.

³ En total son 29 los trámites que se adelantan ante notarías. Con 23 trámites de carácter escriturario y 6 no escriturarios.

Es necesario aclarar que durante la realización del proyecto de investigación tendiente a desarrollar este documento, se planteó como hipótesis que las disposiciones de las herramientas antitrámites, en el marco del servicio notarial, responden a intereses que buscan satisfacer necesidades propias de la administración de turno, lo cual repercute de manera negativa entre las relaciones del ciudadano y el Estado. No obstante, tras el desarrollo de la investigación se determinó que demostrar o no esa hipótesis era bastante complejo debido a la falta de información al respecto, así como al cuidado que se debe tener a la hora de responsabilizar a un sujeto sobre un hecho que despierte polémica. En consecuencia y con la modificación realizada a la hipótesis, se modificaron algunos de los objetivos específicos.

Teniendo en cuenta dichos cambios se hace necesario resaltar que los cambios realizados no afectan el propósito básico de la investigación, el cual se puede reducir al análisis de la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano, en el marco del servicio notarial. Previendo de qué manera las herramientas antitrámites responden a una necesidad por mejorar continuamente las relaciones que se presentan entre éstos dos.

Tras haber enunciado los cambios realizados en este documento respecto del proyecto de investigación, es pertinente resaltar que se optó por la realización de encuestas. Ésta técnica de recolección de datos permite desarrollar una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo, llevada a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación y con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de una población. (Schettini del Moral 2012, p. 2).

La realización de una investigación que aborde un tema sobre las relaciones entre el Estado y el ciudadano y que analice dichas relaciones a partir de las situaciones que se presentan entre la administración y los administrados es algo no muy usual en las facultades de Ciencia Política. Y lo es aún menos cuando la investigación se centra en analizar esas relaciones a partir de las disposiciones establecidas en las leyes antitrámites tendientes a mejorar el servicio notarial.

Aparentemente se puede inferir, al observar el título de ésta investigación, que esto es un trabajo netamente jurídico adecuado para ser presentado en una facultad de derecho. Sin embargo, se puede catalogar como un problema propiamente de la Ciencia

Política ya que lo que se pretende analizar no es el contenido jurídico de las herramientas antitrámites en el marco del servicio notarial, sino que se pretende analizarlas como herramientas que den un continuo mejoramiento a las relaciones entre la ciudadanía y el Estado.

La facultad de Ciencia Política en la Universidad del Rosario nació con la preocupación de formar politólogos expertos en el área del gobierno, y este documento responde a esa preocupación. Es una investigación que responde a una necesidad por comprender la situación en la que viven todos los ciudadanos colombianos. Una situación que se ha venido presentando así desde hace muchos años y sin que la academia le preste toda la atención que requiere.

Esta investigación se estructura en tres capítulos. En el primer capítulo se realiza un análisis comparativo entre las herramientas antitrámites en cuestión; para lograrlo se inicia con una contextualización del problema, se pasa a determinar la coyuntura en la que cada una de éstas herramientas antitrámites fue promulgada, para proceder finalmente con la comparación que determine si existen incongruencias o no.

En el segundo capítulo se determina cuál es la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano tras la implementación de las herramientas antitrámites en cuestión. Para lograrlo se inicia con la comparación de las encuestas realizadas y las pretensiones de cada herramienta antitrámites, luego se realiza un análisis de los resultados de la comparación a la luz de conceptos teóricos y principios de la actuación administrativa, para finalmente llegar a establecer cual es situación de las Relaciones Estado – Ciudadano, y las posibles fallas que pueda tener cada herramienta antitrámites.

En el tercer capítulo se determinan las consecuencias que se generan a partir de la situación actual de las relaciones entre el Estado y el ciudadano junto con las fallas encontradas tras la realización del segundo capítulo. Para lograrlo se exponen las consecuencias para el ciudadano, las consecuencias para el Estado y las consecuencias para las relaciones entre éstos dos.

Se espera que este documento sirva al lector para dimensionar las dificultades que puede causar un asunto como el exceso de trámites, dentro del funcionamiento del Estado y su contacto con la ciudadanía.

1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA LEY ANTITRÁMITES PROMULGADA DURANTE EL PRIMER PERIODO DEL PRESIDENTE URIBE Y LA LEY ANTITRÁMITES PROMULGADA DURANTE EL PRIMER GOBIERNO DEL PRESIDENTE SANTOS, RESPECTO DEL SERVICIO NOTARIAL.

El objetivo de éste capítulo es establecer cuáles son las posibles incongruencias y las posibles fallas de cada ley antitrámites en el marco del servicio notarial. Concretamente entre las normas antitrámites del Presidente Uribe (Ley 962, 2005) y del Presidente Santos (Decreto Ley 019, 2012). Con el propósito de alcanzar dicho objetivo, se hará un análisis comparativo entre la (Ley 962, 2005) y el (Decreto Ley 019, 2012). Así mismo se realizará un análisis comparativo de la guía para la racionalización de trámites, creada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante DAFP) de cada una de las dos normas en cuestión.

Se elige hacer un análisis comparativo puesto que, “la comparación entre las complejas acumulaciones de experiencias políticas y sociales es el fundamento para la formación de conceptos politológicos” (Nohlen, 2006). Así mismo, la comparación permite “(a) hacer comprensibles las cosas desconocidas a partir de cosas conocidas mediante la analogía, la similitud o el contraste; (b) señalar descubrimientos nuevos o resaltar lo peculiar” (Nohlen, 2006).

Para realizar un análisis comparativo adecuado se iniciará con un breve recuento histórico sobre los intentos que ha hecho el Estado colombiano por mejorar las relaciones con la ciudadanía a través de herramientas jurídicas como los estatutos antitrámites. Posteriormente se hará una contextualización que dé cuenta sobre los temas coyunturales por los cuales atravesaba cada uno de los dos gobiernos al momento de promulgar su respectiva norma antitrámites. Seguidamente, se hará la comparación de contenido de cada una de las normas antitrámites, en lo que al ámbito notarial se refiere con el propósito de identificar las posibles incongruencias o fallas entre cada una de éstas herramientas. Para finalizar el capítulo, se expondrán los resultados obtenidos tras la comparación de la Ley antitrámites expedida durante el primer periodo del ex Presidente Álvaro Uribe, con el Decreto Ley Antitrámites expedido durante el primer período de gobierno del presidente Juan Manuel Santos.

1.1 Contextualización de los estatutos antitrámites como herramienta jurídica en Colombia

Es prudente realizar una breve contextualización sobre lo que es una norma antitrámites, con el propósito de recordarle al lector cual es el espíritu y los alcances con los que esta herramienta jurídica fue concebida. (Howald 2001, pág. 53)

En un comienzo la urgencia por modernizar los servicios que presta el Estado se dio en el gobierno del presidente Turbay Ayala en el año 1981. Allí se creó el Comité para la desburocratización a través del Decreto 1933, donde se pretendía simplificar y racionalizar trámites internos (contratación y delegación de funciones).

En el año de 1986, bajo el gobierno de Virgilio Barco, se creó la Comisión Colombia eficiente mediante el decreto 3435. Este programa fue coordinado por las cámaras de comercio y alcanzó –según sus propios balances –más de 100 mejoramientos concretos.

En 1990 y bajo el gobierno del Presidente César Gaviria se creó la Consejería para la Modernización del Estado, la cual busca servir de interlocutora entre el Estado y el sector privado.

En 1995, bajo el gobierno de Samper, mediante decreto 2150 se crea el primer Estatuto antitrámites como tal, mediante el cual se pretende eliminar reglamentos, formalidades y trámites innecesarios.

En 2005 se crea el estatuto antitrámites del Gobierno Uribe a través de la ley 962 de 2005. Mediante tal norma se pretende “dictar disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

En el año 2012, se crea la norma antitrámites de Santos mediante Decreto ley 019 de 2012. Allí se pretende “dictar normas para suprimir o reformar regulaciones existentes en la administración pública”. (Howald 2001, pág. 53)

En estos esfuerzos por mejorar la relación entre la administración y los administrados, y en últimas de mejorar las relaciones del Estado con la ciudadanía, se encuentra que los únicos que establecen disposiciones sobre el servicio notarial son los Estatutos antitrámites como tal, el de los gobiernos Samper, Uribe y Santos. No obstante, mediante la realización de este trabajo únicamente se quiere analizar cómo las

disposiciones establecidas en los Estatutos antitrámites del gobierno del presidente Santos, en materia de servicio notarial son contrarias o repetitivas respecto del Estatuto antitrámites del presidente Uribe.

Ahora y tras haber esbozado a grandes rasgos con qué propósito surgió esta herramienta para dinamizar la relación del Estado con el Ciudadano, es necesario realizar la comparación respecto de las disposiciones introducidas, en el ámbito notarial, en cada una de las leyes antitrámites que se analizará en este documento.

1.2 Contexto de cada una de las dos normas antitrámites al momento de su promulgación.

Dado el interés de realizar una comparación adecuada se considera necesario hacer una breve contextualización sobre lo que estaba sucediendo en el ámbito gubernamental al momento de promulgar cada una de estas herramientas jurídicas. Entiéndase ámbito gubernamental, para este caso, como la suma de los factores políticos y jurídicos, que atañían por ese entonces al gobierno nacional. Si se hace la comparación de cada uno de estos estatutos antitrámites partiendo por el contexto en el cual cada uno de estos fue promulgado, es posible determinar con mayor detalle cuál fue el verdadero propósito de su creación y, por tanto, las posibles incongruencias y fallas que se lleguen a presentar entre ellas.

Durante la época en la cual fue promulgada la ley 962 de 2005 (8 de julio de 2005), el gobierno del presidente Álvaro Uribe estaba a la espera de que la Corte Constitucional resolviera las demandas que se habían presentado en contra del Acto legislativo 02 de 2004 mediante el cual se permitía la reelección inmediata del presidente de la República.

Demandas que se presentaron luego de un convulsionado trámite legislativo que tuvo como característica el voto decisivo de dos Representantes a la Cámara, quienes otorgaron su apoyo, a último momento, en favor de la reelección. El caso concreto de la Representante suplente a la cámara Yidis Media no dejó de sorprender a la opinión pública. La Representante en cuestión, quien siempre estuvo en contra de la reelección, cambió su voto ante la supuesta promesa del gobierno a destinar más recursos para el

Magdalena Medio. El caso de Teodolindo Avendaño es más complejo y fue investigado por la Corte Suprema de Justicia. (El Colombiano, 2006)

Cabe resaltar que años después, en abril del 2008, saldría a la luz pública un fenómeno reconocido como la Yidis Política, en donde se acusaba al gobierno del Presidente Uribe de haber ofrecido dádivas, entre las que se encontraba el ofrecimiento de notarías, a los congresistas para que votaran a favor la reforma constitucional que permitía la reelección inmediata. (El Tiempo, 2009)

Por otro lado, durante la época en que fue promulgado el estatuto antitrámites del presidente Juan Manuel Santos, (Decreto Ley 019, 2012), enero 10 de 2012, se tenía el siguiente contexto en cuanto a lo que el ámbito gubernamental se refiere.

El año 2012 comenzaba con nuevas perspectivas y desafíos para el gobierno nacional, como por ejemplo darle impulso a la política de reparación de víctimas y restitución de tierras, propender por un mejoramiento en la infraestructura de transportes a nivel nacional y darle continuidad a una política económica que daba muestras de haber sido exitosa durante el 2011.

Una política económica que, según las cifras oficiales del tercer trimestre del año, demostraban un crecimiento económico bastante alentador, el PIB en 7.7% y un desempleo formal del 9,2%. Se indicaba que los sectores que impulsaron en mayor medida el crecimiento económico fueron el sector minero energético con un (9,2%) y el sector de la construcción con un (20,9%).

Durante la llamada Cruzada antitrámites que inició el Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos en el año 2011 se pretendió que todos los ciudadanos comunicaran al gobierno por diferentes vías de comunicación los trámites que consideraban innecesarios y que debían ser eliminados. Sin embargo, el presidente manifestó que primero se iniciarían estas consultas con los gremios con el propósito de eliminar esos trámites innecesarios. (El Espectador, 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, es interesante ver que durante la presentación de su estatuto antitrámites, el Presidente Juan Manuel Santos argumenta que durante la elaboración de este Decreto ley se tuvieron en cuenta las recomendaciones del “Doing

Bussines 2011” para incluir en el decreto ley reformas para facilitar los negocios (Legis Colombia, 2012).⁴

Esas declaraciones son congruentes con uno de los desafíos principales del gobierno en aquella época, y era el de mantener y mejorar la política económica para facilitar las actuaciones de las empresas, haciendo hincapié en que el sector minero energético y de la construcción, quienes jalonaban la economía.

1.3 Análisis Comparativo del contenido de la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012, en lo que al ámbito notarial se refiere.

En este apartado se procederá a contrastar el contenido de cada una de las normas en lo que a las disposiciones en materia notarial se refiere. Por lo cual no se realizará una comparación de todos los trámites que se modifican mediante cada una de éstas normas.

En la Ley 962 de 2005, el estatuto antitrámites emitido durante el primer periodo del gobierno del ex presidente Álvaro Uribe se encuentran varios artículos que adoptan nuevas medidas en lo concerniente al servicio notarial. Por el mismo hecho de que las notarías son particulares con encargo para prestar un servicio de la administración pública (Estatuto del Notariado, 1970), los decretos antitrámites se encargan de regular sus actividades y los servicios que prestan a la ciudadanía.

Antes de entrar en materia y realizar la comparación es necesario resaltar que el método comparativo a utilizar es el que expone Dieter Nohlen como un método fundamental para la formación de concepto politológicos y la verificación de hipótesis. Un método del cual puede decirse que en grado especial es propio de la ciencia política. (Nohlen, 2006)

La estructura que Nohlen propone para realizar una comparación tendiente a arrojar resultados apropiados y de utilidad para señalar descubrimientos nuevos o resaltar lo peculiar y así comprobar hipótesis se estructura de la siguiente manera:

Ámbito de objeto: Aquí se debe realizar una distinción entre lo que se denomina como configuraciones de gran extensión (Constituciones, ordenamientos jurídicos) por una parte, y lo que se entiende por segmentos (Leyes, Decretos, etc.).

⁴ El Proyecto Doing Business proporciona una medición objetiva de las normas que regulan la actividad empresarial y su puesta en práctica en 189 economías y ciudades seleccionadas en el ámbito subnacional y regional. (Doing Bussines, 2014)

Contexto: Aquí se analiza si el contexto de lo que se pretende comparar es homogéneo (leyes antitrámites de un mismo gobierno) o heterogéneo (leyes antitrámites de dos gobiernos diferentes).

Tiempo: Aquí se distinguen tres tipos de comparación. a) Comparación Diacrónica, en donde se comparan elementos que se presentan en tiempos distintos. b) Comparación sincrónica o simultánea en donde se comparan elementos que suceden en el mismo periodo de tiempo. c) Comparación diferida en el tiempo, la cual es un híbrido entre la diacrónica y la sincrónica.

Espacio: Se distinguen cuatro espacios de comparación. a) Nacional, generalmente comparación entre Estados. b) Intranacional, donde hay una comparación entre elementos internos del Estado o de la Nación. c) Supra Estatal, en donde se comparan regiones geográficas o bloques de integración como la Unión Europea y la Unasur. d) Sociedad mundial, en donde se comparan conceptos globales y extensos como por ejemplo Marxismo y Capitalismo.

Ahora, y teniendo claro en que consiste el método comparativo desarrollado por Dieter Nohlen es necesario delimitar la estructura de la comparación que se va a realizar entre las dos normas antitrámites.

Ámbito de objeto: Las normas antitrámites pueden ser consideradas como segmentos puesto que hacen parte de elementos de mayor extensión como por ejemplo el ordenamiento jurídico colombiano.

Contexto: El contexto de las leyes antitrámites en cuestión es totalmente heterogéneo ya que una fue promulgada en torno a diferentes circunstancias y coyunturas que la otra. Específicamente la Ley 962 de 2005 promulgada durante el primer gobierno del ex presidente Álvaro Uribe fue dada a conocer en un momento político, económico y social diferente del decreto ley 019 de 2012 promulgado durante el gobierno del presidente Santos, como ya se observó en el apartado 2.1.

Tiempo: La comparación entre las dos normas antitrámites en cuestión es de carácter diacrónico puesto que se comparan elementos que se presentaron en tiempos distintos. Es decir que cronológicamente no coinciden. Así, la ley 962 fue promulgada en 2005 y tuvo vigencia en todo su articulado hasta enero de 2012, año en el que se promulgo el decreto ley 019.

Espacio: El espacio de comparación de estas dos normas antitrámites, se puede identificar como intranacional donde se están comparando herramientas jurídicas propias de la actividad administrativa y legislativa del Estado Colombiano.

Con fundamento en lo anterior se puede decir que la comparación de estas dos leyes antitrámites se denomina como Segmentada según su objeto, heterogénea en su contexto, diacrónica en el tiempo e Intranacional en el espacio. Tras haber establecido la estructura del método comparativo con base en los aportes metodológicos de Dieter Nohlen es preciso remitirse a realizar la comparación en cuestión.

Concretamente la Ley 962 de 2005, Estatuto Antitrámites emitido durante el primer periodo de gobierno del ex presidente Álvaro Uribe, establece mediante el artículo 1 que dicha ley se promulga con el propósito de que las relaciones entre los particulares y la administración pública se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos constitucionales 83, 84, 209, 333. Los cuales se consideran como principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites. Es necesario destacar que el artículo 83 de la carta política hace referencia a la presunción de la buena fe en todas las actuaciones de la administración.

En el resto del articulado de la ley 962 de 2005, pertinente para los propósitos de ésta investigación⁵, es necesario destacar los artículos 11, 13, 14, 20, 21, 24, 25, 118.

El artículo 11 plantea que las autoridades administrativas de todo orden no podrán revivir trámites o requisitos eliminados o modificados por el legislador o el Gobierno nacional.

En el artículo 13 se establece la prohibición de exigencia de presentaciones personales para probar supervivencia. Se dispone que ninguna autoridad pueda exigir presentaciones personales para probar supervivencia cuando no haya transcurrido más de 1 año contado a partir de la última presentación de la prueba de supervivencia. Se dispone que el término sea de tres meses cuando se trate de entidades que hagan parte del Sistema de Seguridad Social Integral.

⁵ En donde se limita el campo de estudio a las disposiciones establecidas en las leyes antitrámites dirigidas a regular el servicio notarial. Por lo que las disposiciones tendientes a modificar otra prestación de servicios como por ejemplo los de salud, transporte, etc... no se analizaran durante la comparación pero si se nombrarán algunas disposiciones en estos campos con el propósito de demostrar las incongruencias presentes en estas herramientas jurídicas.

Así mismo existe un párrafo en el cual se plantea que el certificado de supervivencia solo se podrá exigir cuando la prestación se deposite a cuenta corriente o ahorros abierta a nombre del titular de la prestación o cuando se abre a través de un tercero.

El artículo 14 modifica el decreto antitrámites del presidente Samper en el sentido que la carga de la prueba para solucionar algún procedimiento o petición de los particulares queda a cargo de la entidad.

El artículo 20 dice textualmente

Supresión de sellos. En el desarrollo de las actuaciones de la Administración Pública, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, salvo los que se requieran por motivos de seguridad.

La firma y la denominación del cargo serán información suficiente para la expedición del documento respectivo. Prohíbese a los servidores públicos el registro notarial de cualquier sello elaborado para el uso de la Administración Pública. Igualmente queda prohibido a los Notarios Públicos asentar tales registros, así como expedir certificaciones sobre los mismos.

Parágrafo. La presente supresión de sellos no se aplica a los productos que requieren registro sanitario, cuando las normas lo exijan como obligatorio, y a los sellos establecidos con base en los Acuerdos y Tratados Internacionales de naturaleza comercial suscritos por Colombia.

El artículo 21 plantea que las copias de los registros del Estado civil de nacimiento tendrán plena validez para todos los efectos sin importar la fecha de expedición. Ninguna entidad pública o privada podrá exigir este documento con fecha de expedición determinada excepto para:

- Trámite de pensión
- Afiliación a seguridad social de salud
- Riesgos profesionales
- Pensiones
- Celebración del matrimonio

El valor de las copias del registro civil, en los casos que se exija fecha de vigencia, serán asumidos por el ciudadano.

El artículo 24 dispone que,

Las firmas de particulares impuestas en documentos privados, que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requerirán de autenticación. Dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponden. Tal presunción se desestimarán si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de

falsa, o si mediante de métodos tecnológicos debidamente probados se determina la falsedad de la misma.

Los documentos que implican transacción, desistimiento y en general, disposición de derechos, deberán presentarse y aportarse a los procesos y trámites de acuerdo con las normas especiales aplicables. De la misma manera, se exceptúan los documentos tributarios y aduaneros que de acuerdo con normas especiales deban presentarse autenticados así como los relacionados con el sistema de seguridad social integral y los del magisterio. (Ley 962, 2005)

El artículo 25 dispone lo siguiente,

Prohibición de declaraciones extrajuicio. En todas las actuaciones o trámites administrativos, suprimase como requisito las declaraciones extrajuicio ante juez o autoridad de cualquier índole. Para estos efectos, bastará la afirmación que haga el particular ante la entidad pública, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento. Cuando se requieran testigos para acreditar hechos ante una autoridad administrativa bastará la declaración que rindan los mismos bajo la gravedad del juramento, ante la misma autoridad, bien sea en declaración verbal o por escrito en documento aparte, sin perjuicio de que el afectado con la decisión de la administración pueda ejercer el derecho de contradicción sobre el testimonio. (Ley 962, 2005)

El artículo 77 trata el tema de la racionalización del registro civil de las personas, en donde se Modifica el artículo 118 del Decreto-ley 1260 de 1970, modificado por el artículo 10 del Decreto 2158 de 1970, el cual queda así:

Artículo 118. Son encargados de llevar el registro civil de las personas:

1. Dentro del territorio nacional los Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales del Estado Civil.

La Registraduría Nacional del Estado Civil podrá autorizar excepcional y fundadamente, a los Notarios, a los Alcaldes Municipales, a los corregidores e inspectores de policía, a los jefes o gobernadores de los cabildos indígenas, para llevar el registro del estado civil.

2. En el exterior los funcionarios consulares de la República. (Ley 962, 2005)

Tras observar el desarrollo de la ley 962 de 2005 a primera vista se puede inferir que los trámites ante las notarías aparentemente disminuyen⁶. No obstante se mantiene la petición de los mismos para ciertas excepciones que en realidad son los trámites que la mayoría de los ciudadanos generalmente realizan. (Tramite de pensión, Afiliación a seguridad de salud, expedición de registros civiles, etc...)

⁶ Se dice que aparentemente debido a que con las disposiciones de la Ley 962 de 2005 se racionaliza la petición de registro civil en ciertos casos, se prohíbe la petición de declaraciones extra juicio para desarrollar trámites ante entidades administrativas, y se elimina la necesidad de autenticar firmas para adelantar trámites ante entidades administrativas.

Ante lo cual se puede notar que en el trasfondo de esta herramienta jurídica se mantienen y legitiman los trámites usuales ante las notarías.

En cuanto al Decreto Ley antitrámites promulgado durante el gobierno del presidente Juan Manuel Santos se tiene que el artículo 1 establece que se tiene por objeto suprimir o reformar los trámites innecesarios existentes en la administración pública con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales ante las autoridades y, así, desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

El artículo 7 plantea que,

Se prohíbe exigir como requisito para el trámite de una actuación administrativa declaraciones extra juicio ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole. Para surtirla bastará la afirmación que haga el particular ante la autoridad, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento. (Ley 962, 2005)

El artículo 21 dispone que

A partir del 1 de julio de 2012, la verificación de la supervivencia de una persona se hará consultando únicamente las bases de datos del Registro Civil de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Este servicio es gratuito para la autoridad pública o el particular en ejercicio de funciones administrativas. En consecuencia, a partir de esa fecha no se podrán exigir certificados de la fe de vida.

La Registraduría Nacional del Estado Civil inter-operará la base de datos del Registro Civil de Defunción con el sistema de información Ministerio de Salud y Protección Social y con los que defina el Gobierno Nacional, para que a través de del Ministerio sea consultada en línea por las entidades de seguridad social que deban verificar la fe de vida de una persona. El reporte constituirá plena prueba de la existencia de la persona. (Ley 962, 2005)

El artículo 22 dice que

En todos los casos, la fe de vida de los connacionales es fuera del país, se probará ante las entidades que forman parte del Sistema General de Seguridad Social Integral, cada seis (6) meses.

Se podrá acreditar mediante documento expedido por parte de la autoridad pública del lugar sede donde se encuentre el connacional en el que se evidencie la supervivencia. Los trámites de apostillaje se podrán realizar ante el consulado de la respectiva jurisdicción, a través de medios electrónicos o correo postal, conforme a lo establecido en el presente Decreto y en el reglamento que expida el Gobierno Nacional. (Ley 962, 2005)

El artículo 23 establece que los notarios deben procesar, actualizar y entregar a la Registraduría Nacional del Estado Civil, la información relativa a los registros de defunción que posean en sus archivos.

El artículo 25 pretende que,

Todos los actos de funcionario público competente se presumen auténticos. Por lo tanto no se requiere la autenticación en sede administrativa o notarial de los mismos. Los documentos producidos por las autoridades públicas o los particulares que cumplan funciones administrativas en sus distintas actuaciones, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento.

Ninguna autoridad administrativa podrá exigir la presentación, suministro o entrega de documentos originales autenticados o copias o fotocopias autenticados, sin perjuicio de los controles o verificaciones que dichas entidades deban realizar, salvo para el reconocimiento o pago de pensiones.

Los documentos privados, tuvieran o no como destino servir de prueba en actuaciones administrativas, incluyendo los provenientes de terceros, se presumen auténticos, mientras no se compruebe lo contrario mediante tacha de falsedad, con excepción de los poderes especiales y de las actas de asamblea general de accionistas, junta de socios y demás actos de personas jurídicas que deban registrarse ante las Cámaras de Comercio, las cuales deberán ser presentadas personalmente por sus otorgantes ante el secretario de la respectiva Cámara.

Las copias simples que expidan los notarios de los documentos que reposan en los respectivos protocolos no se autenticarán, salvo que el interesado así lo solicite. (Ley 962, 2005)

El artículo 36 plantea que,

Las firmas de particulares impuestas en documentos privados, que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requerirán de autenticación. Dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponden. Tal presunción se desestimará si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa, o si mediante métodos tecnológicos debidamente probados se determina la falsedad de la misma.

Los documentos que implican transacción, desistimiento y, en general, disposición de derechos, deberán presentarse y aportarse a los procesos y trámites administrativos de acuerdo con las normas especiales aplicables. De la misma manera, se exceptúan los documentos relacionados con el sistema de seguridad social integral y los del magisterio. (Ley 962, 2005)

El artículo 84 establece que sin perjuicio de la competencia judicial, los notarios podrán sustituir o cancelar mediante escritura pública el patrimonio de familia constituido sobre un bien inmueble.

Tras haber analizado los artículos del decreto ley 019 de 2012 que disponen sobre la prestación de servicios notariales es preciso anotar que no se cumple a cabalidad con la pretensión de la ley al querer cumplir el principio constitucional de la presunción de buena fe en los ciudadanos ante las autoridades administrativas. Tal y como lo afirma el presidente Santos con la promulgación de su ley anti trámites en enero de 2012.

Se incluyan la mayor cantidad de medidas para facilitarle la vida a los colombianos, haciendo realidad un artículo de la Constitución, que tal vez ha sido uno de los artículos

más violado en la historia de la Constitución desde que promulgó, el artículo 86⁷, que presume la buena fe de los colombianos, lo que estamos haciendo es aplicar ese artículo, estamos presumiendo la buena fe (Caracol Radio, 2012)

Estas dos herramientas jurídicas que pretenden mejorar las relaciones del Estado con el ciudadano, más que parecer una guía supresora de trámites parece una reglamentación para saber a cabalidad cómo desarrollarlos y cumplirlos.

Sin embargo, con el propósito de desarrollar un análisis comparativo completo que no se quede solo en la cita textual del articulado correspondiente a cada ley antitrámites, se procederá a realizar un cuadro comparativo que refleje claramente cuáles fueron los avances o contradicciones que se hayan podido presentar en materia del servicio notarial tras la implementación de las leyes antitrámites promulgadas durante el primer gobierno del ex presidente Álvaro Uribe y el primer periodo del Presidente Juan Manuel Santos respectivamente.

La realización de éste cuadro comparativo arrojará resultados tendientes a comprobar si evidentemente existieron contradicciones o avances entre la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012 en lo que respecta al servicio notarial.

Tabla 1. Cuadro comparativo realizado entre la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012⁸.

	Ley 962 de 2005	Decreto ley 019 de 2012
Prueba de supervivencia	Art 13: Ninguna autoridad puede exigir pruebas de supervivencia cuando no ha pasado 1 año.	Art 21: Verificación de supervivencia se hace consultando bases del registro civil. Por lo cual no se podrá exigir certificado de la fe de vida. Únicamente a quienes estén fuera del país cada 6 meses.

⁷ Cabe aclarar que durante éstas declaraciones dadas por el Presidente Juan Manuel Santos a la Cadena Radial Caracol el 10 de enero de 2012, se cometió una equivocación al relacionar el artículo 86 de la Constitución Política con el que artículo que desarrolla el principio de la buena fe en las actuaciones administrativas. El artículo constitucional que hace referencia a ello es el 83.

⁸ Comparación realizada con base en el método comparativo dado por Dieter Nohlen. (Nohlen, 2006, págs. 4, 7)

Sellos	Art 20: Prohibido todo uso de sellos salvo los que se requieren por motivos de seguridad.	No se establece nada en materia de sellos, ante lo cual se infiere que permanece igual.
Declaraciones extra juicio	Art. 25: Prohibición de declaraciones extrajuicio en todas las actuaciones o trámites administrativos.	Art. 7: Se prohíbe exigir como requisito para el trámite de una actuación administrativa declaraciones extrajuicio ante autoridad administrativa.
Expedición Registro Civil	Art. 21: Copias de registro civil válidas para todos los efectos sin importar su fecha de expedición. Excepto para trámites de pensión, afiliación a seguridad social, riesgos profesionales, pensiones y celebración del matrimonio.	No se establece nada en materia de expedición del registro civil, ante lo cual se infiere que continúa de la misma manera.
Validez de Firmas en Documento privado	Art. 24: Se presume la validez de las firmas de particulares en documentos privados que obren ante autoridad pública.	Art. 25: Ninguna autoridad administrativa podrá exigir documentos originales o copias autenticadas. Salvo para el reconocimiento o pago de pensiones. Así como se presumen válidas las firmas de particulares impuestas a documentos privados que obren ante autoridades administrativas; excepto para todos los documentos que impliquen disposición de derechos, documentos tributarios y aduaneros, y documentos de seguridad social integral

Carga de la prueba para solucionar un diferendo entre la administración y el ciudadano.	Art. 14: Se invierte la carga de la prueba, quien tiene que comprobar lo alegado por el ciudadano es la entidad administrativa.	No se establece nada en materia de carga de la prueba, ante lo cual se infiere que continúa de la misma manera.
Divorcio ante notario.	Art. 14: Crea un nuevo trámite el cual otorga facultades judiciales al notario. Éste nuevo trámite permite realizar divorcios ante el notario.	No se establece nada en materia de carga de la prueba, ante lo cual tácitamente se infiere que continúa de la misma manera.

Tras haber realizado el análisis comparativo de la Ley 962 de 2005 con el Decreto Ley 019 de 2012, de manera suficiente, se llega a los siguientes resultados:

No hay contradicciones significativas entre las disposiciones establecidas en materia notarial que cada una de estas herramientas antitrámites contiene en su articulado. Se observa que se procura por una continuidad en cada una de las disposiciones que trae cada una de éstas leyes antitrámites. No obstante los esfuerzos que pretenden disminuir trámites engorrosos para la ciudadanía como por ejemplo el de la expedición del registro civil y solicitud de copias del mismo, eliminan dicho trámite de manera genérica pero se deja presente en las situaciones más comunes en donde el ciudadano debe recurrir al trámite en cuestión. Situaciones tales como trámites de pensión, afiliación a seguridad social, riesgos profesionales, pensiones y celebración del matrimonio.

Por lo anterior es preciso plantear que, pese a la congruencia que guardan ambas leyes en lo relativo a las disposiciones en materia notarial, la eliminación de los trámites que más agobian a la ciudadanía sí se presenta pero no de manera completa y se sigue cargando al ciudadano con trámites usuales.

Es necesario resaltar que al no haber encontrado incongruencias significativas entre la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, tras la realización del análisis comparativo, parte de la hipótesis planteada para la realización de ésta investigación

queda desmentida. Lo anterior debido a que no se encontraron incongruencias entre la Ley antitrámites expedida durante el primer gobierno del Ex Presidente Álvaro Uribe y el Decreto ley promulgado durante el primer mandato del Presidente Juan Manuel Santos.

Ahora es necesario pasar a comprobar la otra parte de la hipótesis que queda vigente, de tal manera que se observe si existe algún tipo de fallas en la política antitrámites del Estado colombiano⁹, específicamente con la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, objetos de estudio de la presente investigación.

La manera de comprobar la parte restante de la hipótesis, si existen fallas en la política antitrámites del Estado Colombiano, será mediante la realización de un trabajo de campo que comprende la realización de encuestas a los ciudadanos que hacen uso de las notarías y quienes son comprendidos como el sujeto pasivo de estas disposiciones legales. Ésta sección se desarrollará en el segundo capítulo de la presente investigación.

⁹ La política antitrámites del Estado colombiano se crea con cuatro objetivos principales. El primero consiste en Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas. El segundo pretende Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TICs. El tercero se enfoca en Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos. Y el cuarto hace hincapié en Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014)

2. RELACIONES ESTADO – CIUDADANO TRAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 962 DE 2005 Y EL DECRETO LEY 019 DE 2012

Debido a la poca literatura académica que se refiere a éste tema de investigación y a la necesidad de recolectar información proveniente de fuentes primarias dadas las características de éste trabajo, se optó por realizar encuestas a los ciudadanos que acuden a las notarías con la intención de realizar diferentes trámites. Al ser un estudio de caso, es necesario acudir a la situación coyuntural y obtener datos relevantes para interpretarlos. La interpretación de los datos recolectados permitirá comprobar o no la hipótesis en su totalidad, así como la formación de posibles conceptos que permitan entender de mejor manera el fenómeno en cuestión.

Para efectos de la presente investigación se decidió realizar dos tipos de pregunta. La pregunta con el modelo de escala Thurstone y la pregunta con el modelo de escala Lickert. (Aravena, 2006, pp. 21, 145, 146, 147).

Teniendo en cuenta que una sola persona va a hacer la recolección de datos y que las limitaciones de desplazamiento dificultan la recolección de los mismos, se realizaron 30 encuestas en 3 diferentes notarías de la ciudad de Bogotá¹⁰.

La cifra de 30 encuestas es suficiente para desarrollar un análisis de estadística descriptiva teniendo en cuenta que la muestra poblacional es ≥ 30 para estos casos¹¹.

Por lo cual, lo que se pretendió realizar fue una muestra piloto previendo que para obtener una muestra exacta se hubiera tenido que recurrir a la toma de un muestreo por conglomerados. En el muestreo por conglomerados hubiese sido necesario realizar encuestas a todas las personas presentes en aproximadamente 10 de las 77 notarías que existen en Bogotá D.C. Es decir, hacer un censo en aquellas 10 notarías. Esa situación implicaría la presencia de más investigadores y por ende de mayores recursos para obtener el muestreo por conglomerados.

¹⁰ Las 3 notarías en donde se realizaron las encuestas son las siguientes: Notaría primera, Notaría tercera y Notaría Cuarta de Bogotá D.C.

¹¹ Cuando la muestra es poblacional, es decir ≥ 30 , se obtiene un análisis de estadística descriptiva. La estadística descriptiva se presenta cuando las características de interés de una población sirven para responder a un sinnúmero de preguntas. Para éste caso concreto, la característica de interés de la población en cuestión se comprende en la de “Ciudadanos que realizan trámites ante notarías”, y las preguntas a las que se responden son las nueve que se desarrollan en la encuestas.

Hay que tener en cuenta que la precisión milimétrica en el área de la Ciencia Política es algo deseable pero no necesario. Para los propósitos de este estudio de caso basta con la aproximación arrojada por la muestra piloto que se hizo.

Si bien el procedimiento que se adoptó no es tan riguroso, estadísticamente hablando, resulta útil para lograr una aproximación válida para la medición de variables de interés.

Las encuestas en cuestión tenían como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de la Ley 962 de 2005 y del Decreto ley 019 de 2012. Se realizaron 9 preguntas las cuales estaban compuestas de la siguiente manera¹²:

Tres preguntas con el modelo de escala Thurstone, tres preguntas con el modelo de escala Lickert, una pregunta de frecuencia y dos preguntas abiertas. Es necesario aclarar que el formato original de la encuesta estaba compuesto de 10 preguntas, sin embargo se observaron dificultades en el transcurso del trabajo de campo, ya que los ciudadanos manifestaron que la última pregunta era bastante compleja. Ante lo cual, se decidió omitir la última pregunta durante la realización de las siguientes encuestas, y por ende del resto de la investigación.

Ahora, y con el propósito de desarrollar una interpretación de las encuestas que dé cuenta de la situación en la que se encuentran las relaciones entre el Estado y el ciudadano tras la implementación de la Ley 962 de 2005 y del Decreto ley 019 de 2012, se procederá, en primer lugar, a comparar los resultados de las encuestas con las pretensiones de cada ley antitrámites. Pretensiones establecidas en las guías para la racionalización de trámites tanto de la Ley 962 de 2005 como del Decreto ley 019 de 2012 respectivamente¹³.

Una vez obtenidos los resultados de la comparación entre las encuestas con las pretensiones de cada ley antitrámites se procederá a analizarlos a la luz de conceptos teóricos aportados por Jean Rivero en el artículo “El Administrado Frente al Derecho Administrativo” del Libro “Paginas de Derecho Administrativo” (Rivero 2002, pág. 235). Así como por el principio de la buena fe en las actuaciones administrativas

¹² Para conocer las 30 encuestas totalmente diligenciadas es necesario remitirse al anexo número 1 de éste documento.

¹³ Las guías para la racionalización de trámites (DAFP , 2012), (DAFP, 2008); fueron creadas por el Departamento Administrativo de la Función pública.

desarrollado por Jesús González Pérez en su libro “El principio General de la Buena Fe en el Derecho administrativo” (Gonzalez, 2004, pp. 52, 92, 93, 96, 97).

De igual manera se traerá a colación el concepto de la participación procedimental, esgrimido por Allan Brewer-Carias en su libro “Principios de procedimiento administrativo en América Latina” en donde se hace referencia “al derecho ciudadano a la participación en las tareas administrativas” (Brewer-Carias 2003, pp. 98, 100).

2.1 Comparación de las encuestas realizadas con las pretensiones de cada ley anti trámites.

Para realizar una comparación adecuada entre los resultados de las encuestas realizadas durante el trabajo de campo con las pretensiones de cada ley antitrámites en necesario, en primer lugar, exponer los resultados de la tabulación a cada pregunta realizada, para luego exponer las pretensiones de cada ley antitrámites contenidas tanto en las respectivas Guías para la Racionalización de Trámites como con el documento de la política antitrámites diseñada por el Estado colombiano.

Para conocer en detalle los resultados del proceso de tabulación de las preguntas realizadas es necesario remitirse al anexo número 2 en adelante.

Tras haber expuesto los resultados del proceso de tabulación de las encuestas realizadas durante el trabajo de campo, se pasará a comparar estos resultados con las pretensiones tanto de la Ley 962 de 2005 como del Decreto ley 019 de 2012.

Como se dijo con anterioridad, las pretensiones tanto de la Ley 962 de 2005 como del Decreto Ley 019 de 2012 se encuentran en las respectivas guías para la racionalización de trámites.

Concretamente la Guía para la Racionalización de Trámites de la Ley 962 de 2005 tiene dos pretensiones fundamentales. A saber:

- i) Mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites). (DAFP 2008, p. 7)

- ii) Contar con un Estado eficiente, eficaz y transparente (mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional). Para tal efecto y atendiendo el principio de colaboración, las entidades están obligadas a realizar alianzas con el objeto

de intercambiar información y no trasladar al usuario esta carga operativa. (DAFP 2008, p. 7)

La guía para la racionalización de trámites del Decreto ley 019 de 2012 establece cuatro objetivos o pretensiones fundamentales: (DAFP 2012, p. 11)

i) Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

ii) Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

iii) Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

iv) Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Ahora, tras haber expuesto tanto los resultados del proceso de tabulación de las encuestas como las pretensiones de la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, se procederá a contrastar los resultados de la tabulación con las pretensiones en cuestión.

En lo concerniente a la Ley 962 de 2005 y sus pretensiones, se tiene que los resultados de la tabulación realizada a las encuestas contradicen la primera pretensión puesto que en los resultados obtenidos se encuentra lo siguiente:

Pregunta número 5: ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a trámites notariales?, ante esta cuestión el 60% de los encuestados respondió que se ha visto poco beneficiado.

Pregunta número 6: ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?, ante esta cuestión el 63% de los encuestados respondieron que la pérdida de tiempo, el 27% manifestó que la pérdida de dinero y el 17% manifestó que otras molestias tales como la demora en las filas y la falta de tecnología informática.

Pregunta número 7: ¿A partir del servicio que le han prestado en las notarías, cómo calificaría usted su relación con el Estado?, ante esta cuestión el 23% de los encuestados respondió que mala y el 7% que muy mala.

Si se observan con atención los resultados de esas preguntas es evidente que la primera pretensión¹⁴ de la Ley 962 de 2005 no se cumple ni se cumplió en su momento, debido a que:

i) En lo concerniente a trámites notariales el 60% de los encuestados se ha visto poco beneficiado.

ii) El 63% de los encuestados siente que ir a las notarías a realizar trámites les genera pérdida de tiempo y el 17% considera que les genera pérdida de dinero.

iii) El 53% de los encuestados considera que tras el servicio que le han prestado en las notarías su relación con el Estado es mala, y un 7% considera que es muy mala.

Cuando se observan estas cifras es claro que la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública no mejoró tras la implementación de la Ley 962 de 2005.

En cuanto a la segunda pretensión¹⁵ de la Ley 962 de 2005 se tiene que los resultados de la pregunta 2 y la pregunta 4 no reflejan esa eficiencia y eficacia¹⁶ que tanto se quiere que posea el Estado.

Pregunta número 2: En una escala del 1 al 5 califique la siguiente pregunta. Siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías?, ante esta cuestión el 53% de los encuestados respondió con un 3, es decir que no los considera ni muy útiles ni tampoco innecesarios. Situación que deja entrever la deficiencia en el uso de los recursos de comunicación de la administración para informar al ciudadano la importancia de los trámites que se realizan allí. Por lo cual no se cumple ni se ha cumplido, en parte, con la eficiencia que se pretendía con la promulgación de la Ley 962 de 2005.

¹⁴ Mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites). (DAFP 2008, p. 7)

¹⁵ Contar con un Estado eficiente, eficaz y transparente (mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional). Para tal efecto y atendiendo el principio de colaboración, las entidades están obligadas a realizar alianzas con el objeto de intercambiar información y no trasladar al usuario esta carga operativa. (DAFP 2008, p. 7)

¹⁶ Las palabras eficacia y eficiencia son definidas por el DAFP en el glosario de la misma Guía para la Racionalización de trámites, así: Eficacia, cumplir los objetivos y las funciones asignadas. Eficiencia, maximización de los recursos financieros, humanos, tecnológicos, etc. (DAFP 2008, p. 42)

Pregunta número 4. En una escala del 1 al 5 califique la siguiente pregunta. Siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta. ¿Qué tanto conoce la ley antitrámites que rige en la actualidad?, cuestión ante la cual el 60% de los encuestados respondió con un 1 y el 13% con un 2.

Esta situación deja ver, nuevamente, que la administración no fue totalmente eficiente al no utilizar o crear medios de información y difusión de las nuevas disposiciones contenidas en la Ley 962 de 2005. Ante lo cual tampoco se fue eficaz debido a que no se cumplió de manera adecuada con los objetivos y funciones asignadas a la administración, dentro de los que se encuentra la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.

En lo correspondiente al Decreto ley 019 de 2012 y sus pretensiones u objetivos se tiene que ninguno de los cuatro que se establecieron se han cumplido a cabalidad. Esta situación se comprueba con los resultados obtenidos tras la tabulación de las encuestas realizadas.

La pretensión número uno¹⁷ no se cumple a cabalidad puesto que los resultados de la pregunta número 5 de las encuestas realizadas arrojaron los siguientes resultados.

Pregunta 5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la ley antitrámites de este gobierno, en lo concerniente a trámites notariales?, cuestión ante la cual el 60% de los encuestados dijo poco beneficiado y el 30% manifestó que nada beneficiado. Lo cual demuestra que la ciudadanía no percibe que tras la implementación del Decreto Ley 019 de 2012 se hayan simplificado, eliminado, optimizado o automatizado los trámites ante las notarías.

La pretensión número dos¹⁸ no se cumple en absoluto puesto que el uso de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones no se ha dado de manera tal que la ciudadanía pueda conocer de manera fácil y detallada los contenidos de la herramienta antitrámites. Esta situación se ve reflejada en los resultados de la tabulación de la pregunta número 4.

¹⁷ Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

¹⁸ Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

Pregunta 4. En una escala del 1 al 5 califique la siguiente pregunta. Siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta. ¿Qué tanto conoce la ley antitrámites que rige en la actualidad?, cuestión ante la cual el 60% de los encuestados respondió con un 1. Evidentemente los ciudadanos manifestaron no conocer la ley antitrámites que rige en la actualidad y por ende se comprueba que la pretensión número dos, como se dijo anteriormente, no se cumple. Inclusive un ciudadano calificó ésta pregunta con un 0, fuera de rango de apreciación, tal vez demostrando su inconformismo con la situación que se presenta.

La pretensión número tres¹⁹ podría llegar a cumplirse de manera parcial si no fuese por el hecho de que los resultados obtenidos tras la tabulación de la pregunta número 7 demuestran que la gestión o el servicio prestado por las notarías a la ciudadanía, provoca que los ciudadanos perciban, mayoritariamente, su relación con el Estado como mala en un 53% y muy mala en un 7%.

Se observa que la pretensión número cuatro²⁰ del Decreto ley 019 de 2012 está lejos de cumplirse debido a que los resultados obtenidos tras la tabulación de la pregunta número 8 demuestran que la ciudadanía percibe, mayoritariamente, que con el Decreto ley 019 de 2012 ha mejorado nada o muy poco el servicio notarial²¹. Situación que pone en evidencia el hecho de que no se ha promovido suficientemente la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe.

Tras haber contrastado los resultados de la tabulación de las encuestas realizadas con las pretensiones, tanto de la Ley 962 de 2005 como con el Decreto ley 019 de 2012, se puede llegar a inferir que ninguna de las pretensiones de cada una de éstas disposiciones legales fueron fieles a sus propósitos y que pese a la intencionalidad²² de las mismas, la ciudadanía sigue percibiendo su relación con el Estado como mala en un 53% y muy mala en un 7%, en lo que se refiere al servicio notarial.

Al no cumplirse de manera adecuada ninguna de las pretensiones de ninguna de las herramientas antitrámites en cuestión, es necesario plantear que por lo menos en lo

¹⁹ Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

²⁰ Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

²¹ El 43% de los encuestados respondió que muy poco y el 20% respondió que nada.

²² La intención de las herramientas antitrámites comprenden esa necesidad por lograr un adecuado acercamiento de la Administración pública con el ciudadano y con el empresario. (DAFP 2012, pág. 10)

que respecta al servicio notarial existen fallas en estas disposiciones legales. Sin embargo, lo que se observa es que las fallas no se encuentran en el ámbito sustantivo de las mismas, sino que estas están concentradas en la socialización, difusión y adecuada comunicación de las mismas al ciudadano²³.

2.2 Análisis de los resultados de la comparación a la luz de conceptos teóricos y principios de la actuación administrativa.

Con los resultados obtenidos en el punto anterior es posible realizar un análisis de los mismos a la luz de conceptos teóricos y principios propios del actuar de la actuación administrativa.²⁴

El autor francés Jean Rivero plantea que la situación actual de la administración es el resultado de una larga evolución de la cual cada período ha dejado su huella (Rivero 2002, pág. 236) Existen tres momentos claves en dicha evolución, y el estudio de cada uno puede ayudar a comprender de qué manera funciona esa relación entre administrador y administrados.

En el primer momento de la evolución, que ha modificado los principios inherentes al Estado y que delimita el comportamiento de la administración respecto de los administrados, se encuentra una situación en la que:

La administración pertenece exclusivamente a la voluntad del soberano. Ella no hace sino expresar esa voluntad y las prerrogativas propias del monarca, titular único del poder público. El administrado no podrá controvertir sus decisiones. Esta situación se ha perpetuado aún más allá de la monarquía absoluta. Su larga duración, las tradiciones que ella ha enraizado en las mentalidades, explican que haya dejado huellas en la situación actual. (Rivero 2002, pp. 235, 236)

La característica de esta etapa de la administración y su relación con los administrados, será la de una administración que toma decisiones unilaterales y que se legitiman mediante el poder del soberano dado que hay un modelo de Estado absolutista y monárquico. En esta etapa el administrado no tiene más remedio que aceptar lo que ordena la administración...” es un momento enteramente discrecional e indiscutible. El

²³ Es de resaltar el hecho de que el 60% de los ciudadanos encuestados hayan dicho desconocer la ley antitrámites que rige en la actualidad.

²⁴ Entiéndase actuación administrativa como todos los actos que realiza la Administración del Estado al momento de relacionarse con el ciudadano.

estatuto del administrado se reduce a la obligación de obedecerlo” (Rivero 2002, p. 236).

En la segunda etapa de esta evolución aparece un factor que modifica las relaciones entre administrador y los administrados. La aparición del Estado de derecho y los lineamientos dados por una ideología liberal modifica ese carácter indiscutible y absoluto. Los principios del Estado cambian, por lo que el trato de la administración a los administrados (a los ciudadanos) cambia. El Ciudadano es visto ahora como un usuario.

El surgimiento progresivo del concepto de Estado de Derecho y de la ideología liberal del siglo XIX...han conllevado a la creación de servicios públicos enteramente nuevos respecto de los cuales el administrado adquiere la calidad de usuario, modifican profundamente la situación anterior sin abolirla del todo. (Rivero 2002, p. 236)

Esta etapa caracterizada por un cambio de perspectiva, por un cambio en el que la administración concibe al administrado no como un súbdito sino como un usuario, dará los fundamentos para que la ciudadanía tenga derechos para controvertir decisiones o servicios de la administración que le parezcan desfavorables a sus intereses. “El administrado puede, entonces, frente a una decisión que le es desfavorable, recurrir a aquel cuya voluntad piensa que ella no expresa fielmente y que en consecuencia puede anularla o modificarla, así fuera por simple benevolencia” (Rivero 2002, p. 237).

Sin embargo, la posibilidad de reclamar por las decisiones de la administración no es el único cambio que se presenta en esta etapa de la evolución de las relaciones entre Estado y ciudadano. También ocurre un cambio en la vocación de la administración.

Hay un cambio en la naturaleza de sus actividades puesto que ya no se dedica únicamente a prestar los servicios “destinados a garantizar las actividades de soberanía, defensa, servicios financieros, mantenimiento del orden, relaciones internacionales” (Rivero 2002, p. 238) sino que también empieza a ofrecer servicios de asistencia a la ciudadanía, servicios que ayuden al Ciudadano, “se ofrecen a los miembros de la colectividad prestaciones personales” (Rivero 2002, p. 238). Algunas gratuitas, ya que se pretende colaborar a los menos favorecidos, y otras veces el Ciudadano se convierte en un usuario que debe pagar por algún servicio que la administración le presta (servicio que puede tomar voluntariamente).

Resumiendo, las características de esta segunda etapa se componen así:

Gracias a la influencia del Estado de derecho y la ideología liberal de la primera mitad del siglo XIX se introduce la posibilidad de que el ciudadano reclame o controvierta las decisiones de la administración que le parezcan desfavorables.

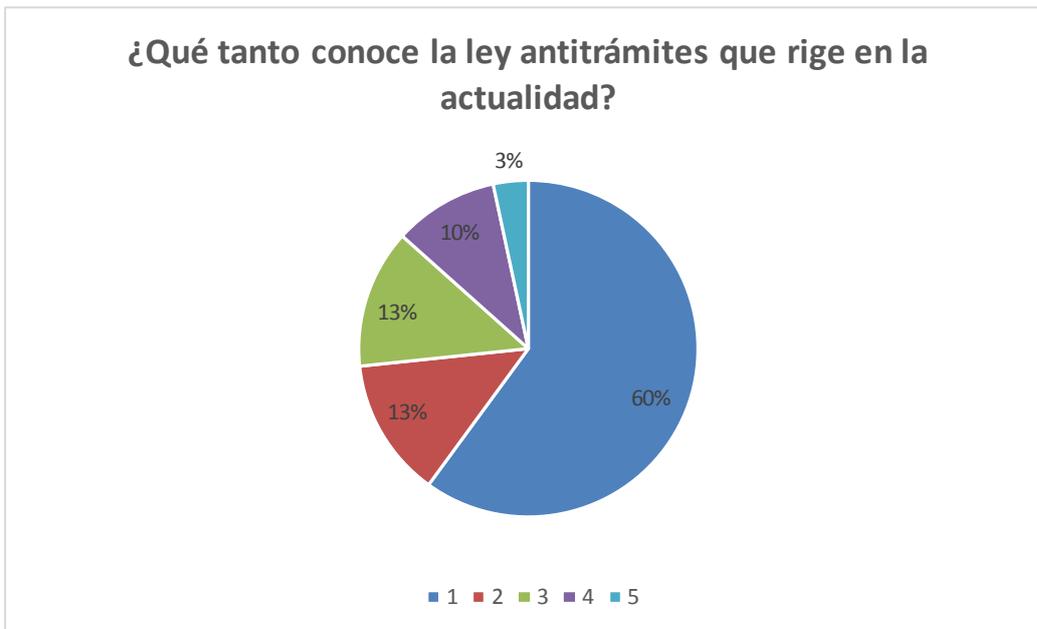
Gracias al advenimiento del Estado providencia en la segunda mitad del siglo XIX, la administración introduce un nuevo tipo de servicio donde se ofrecen a los ciudadanos prestaciones sociales, asistenciales. Algunas gratuitas, otras no.

En la tercera y actual etapa de la evolución de las relaciones entre administración y administrados, se encuentra la siguiente situación. Hay un intento de democratización y desconcentración de la administración.

La democratización de la administración actualmente consiste en dar a conocer a la ciudadanía, a los administrados, sobre sus actuaciones en general. Se pretende incluir a la ciudadanía activamente en lo que la administración hace o decide. Pero sin que la ciudadanía misma tenga injerencia directa sobre lo que se hace, dice o se dictamina. (Rivero 2002, p. 242)

Es necesario aclarar que esto se reduce a una mera pretensión de incluir a la ciudadanía activamente en lo que la administración hace o decide. Puede que se presente el discurso de que sí se lo hace pero la realidad colombiana en lo que respecta al servicio notarial no refleja esa pretensión. Tal y como se demostró en la pregunta 4 de las encuestas realizadas, en donde el 60% de las personas manifestaron que no conocían el Decreto ley antitrámites 019 de 2012 que rige en la actualidad.

Gráfico 1. Pregunta 4. En una escala del 1 al 5 califique la siguiente pregunta, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.



Fuente: Gráfica elaborada por el autor con base en la aplicación de encuestas en el marco de esta investigación.

No obstante, una verdadera democratización requeriría que los ciudadanos tengan algún tipo de poder de decisión sobre lo que se hace. No democratizándola al punto en el que las decisiones sean tomadas por grupos de presión que busquen favorecer sus intereses pero sí al punto en el que exista “una co-decisión, sustituyendo el acto unilateral por una suerte de acto contractual que exija el acuerdo de las dos partes” (Rivero 2002, p. 242).

El problema actual de la administración, tal y como se comprobó con los resultados de las encuestas, radica precisamente en el hecho de que, pese a los intentos por dar a conocer sus actuaciones²⁵, democratizarla, aún se presenta la situación de que

El administrador permanece encerrado en su propio universo. No se pregunta si la proliferación de reglamentos que elabora los torna no conocibles por aquellos a quienes afecta. La redacción de muchos documentos administrativos lo atestiguan; son incomprensibles para el común de los mortales. Hay una forma de exclusión de la cual no se habla demasiado. (Rivero, 2002, p. 241)

²⁵ La cruzada antitrámites llevada a cabo por el gobierno del presidente Juan Manuel Santos fue un intento por relacionar a la administración con la ciudadanía para que esta última comunicara cuales eran los tramites que consideraba engorrosos e innecesarios.

Esa situación en la que la administración permanece encerrada en su propio universo, en la que promulga disposiciones que tienden a ser incomprensibles para la gran mayoría de ciudadanos, y en la que se le informa pero no se le hace participe al ciudadano sobre lo que la administración decide, se presenta en Colombia.

Tal y como se comprobó con la comparación entre los resultados de las encuestas y las pretensiones de las herramientas antitrámites en cuestión, la ciudadanía no considera que los trámites que se realizan ante las notarías sean de utilidad, y en muchos casos son trámites fundamentales²⁶ para el desarrollo de los negocios y las actividades usuales de las personas. Fiel prueba de ésta situación es el hecho de que el 53% de los encuestados haya manifestado considerar ni muy útiles ni poco útiles los trámites ante las notarías. Y que el 60% manifieste no conocer el Decreto ley 019 de 2012 que está vigente.

Esto ejemplifica que las disposiciones tomadas por el Estado con el propósito de mejorar la prestación de servicios de la administración no tienen en cuenta regularmente al ciudadano, y solo se le informa de lo que se planea hacer sin hacerlo partícipe.

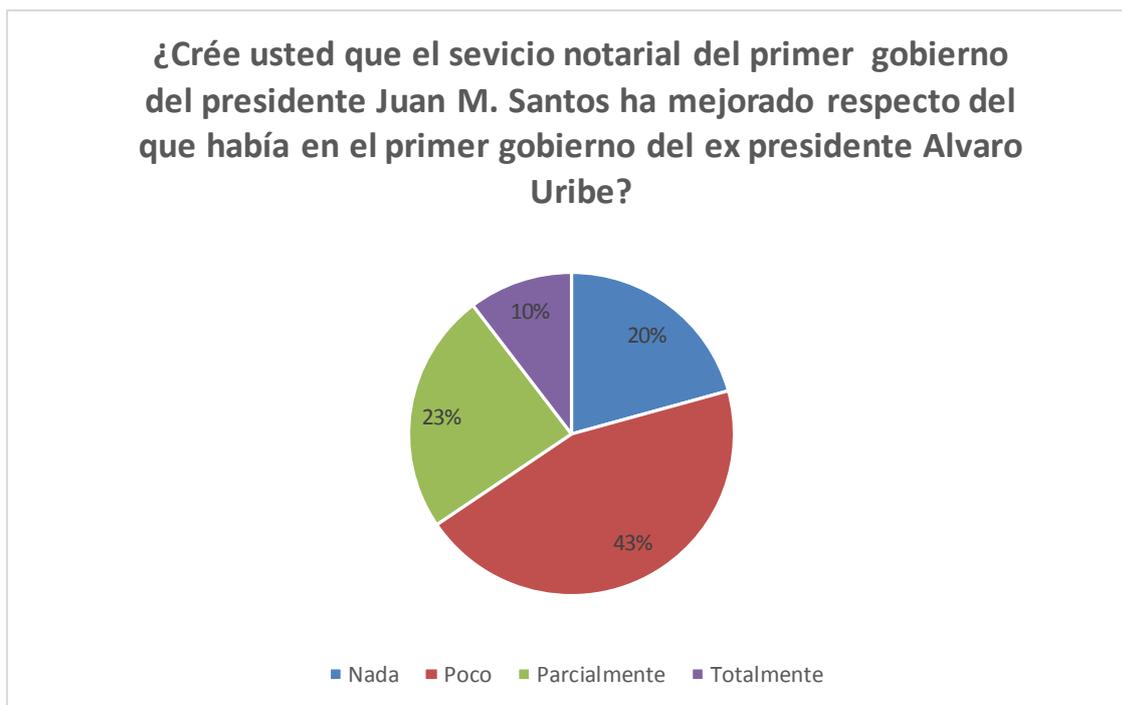
Es por esto que pese a que la tercera etapa de la administración que plantea Rivero propende por cambiar radicalmente las relaciones entre administración y ciudadanos. Es necesario plantear que teniendo en cuenta el trabajo de campo realizado, en Colombia se hacen más visibles las características de la primera y segunda etapa que de la tercera, en lo que al servicio notarial respecta.

La cuarta pretensión del Decreto ley 019 de 2012 establece que se quiere promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

El principio de la buena fe es un principio fundamental dentro de las actuaciones administrativas e incluso está positivizado al rango constitucional en el artículo 83 de la Carta Política. Es por esto que se hace necesario analizar el hecho de que tras casi treinta y tres años de esfuerzo estatal por simplificar y reducir trámites, 43% de los ciudadanos encuestados manifiesten que el servicio notarial ha mejorado poco y el 20% manifieste que no ha mejorado en absoluto. Situación que demuestra el hecho de que el Estado no ha realizado lo suficiente por confiar en la ciudadanía

²⁶ Tal y como son los trámites relativos al registro civil de nacimiento.

Gráfico 2. Pregunta 8.



Fuente: Gráfica elaborada por el autor con base en la aplicación de encuestas en el marco de esta investigación.

En contraposición el concepto de buena fe plantea la necesidad de que las relaciones que se dan entre la administración y los administrados se sustenten en la base de la buena fe. Entendiendo la buena fe como un principio rector de derecho que incorpora el valor ético de la confianza para todas las relaciones entre las personas. (Gonzalez, 2004, p. 96)

El propósito del principio de la buena fe en las relaciones entre Estado y ciudadano al cambiar lo que es usualmente normal en el derecho administrativo, es el de “hacer más humanas las relaciones entre el ciudadano y el Estado. Es hacer más soportable el yugo de la administración pública, y para esto no existe mejor pretexto que la aplicación del principio de buena fe. (Gonzalez, 2004, p. 52)

Un ejemplo concreto, que se sale del ámbito notarial pero que ejemplifica ésta situación,²⁷ es el que se presentó con la tramitología exigida por el gobierno colombiano para la renovación de los pases de conducción a finales del año 2013 y comienzos del 2014. Situación en la que se llegó al punto de tener que expedir dos millones de

²⁷ Situación donde al ciudadano se le carga de trámites dada la falta de confianza en el ciudadano. Tramites que perjudican la vida cotidiana de las personas y que deterioran la relación con el Estado.

documentos en dos semanas, debido a que se vencía el plazo. Es tan poca la confianza y credibilidad que la administración tiene en el ciudadano, que se les culpo a las personas de ésta problemática por haber dejado todo para lo último.

Sin embargo tal y como lo manifiesta el periodista Daniel Samper en su columna, al plantear que si al gobierno colombiano la única fórmula que se le ocurre para renovar pases es la cola milenaria, la chichonera, la espera interminable solo salvable mediante la palanca o el intermediario, el problema es suyo y no de los ciudadanos. Aduciendo lo siguiente, “En muchos países se realizan toda suerte de gestiones sin moverse de casa: la declaración de impuestos, los movimientos bancarios, el aprendizaje de un master, las aprobaciones notariales, los trámites de viajes (Samper, 2013)

Dice González que “No es normal exigir algo más de lo que se es necesario exigir para cumplir el fin perseguido... Podría entenderse que una actuación desproporcionada es contraria a las exigencias de la buena fe” (Gonzalez, 2004, p. 92).

El ejemplo anterior da muestras de una actuación desproporcionada contraria a las exigencias de la buena fe, así como lo comprueba en el ámbito notarial las estadísticas obtenidas durante el desarrollo de ésta investigación.

El 53% de las personas encuestadas no consideran suficientemente útiles los trámites ante las notarías.

El 7% considera que el servicio prestado en las notarías es muy malo, 33% considera que es malo y el 20% lo percibe como regular.

El 60% de los encuestados dice no conocer en absoluto el Decreto Ley antitrámites que rige en la actualidad.

El 30% manifiesta sentirse nada beneficiado con el Decreto ley antitrámites que rige en la actualidad, y el 60% dice sentirse nada beneficiado.

El 60% los encuestados manifestaron que lo que más les molesta al desplazarse a una notaría a realizar trámites es la pérdida de su tiempo.

El 7% califica su relación con el Estado como muy mala, y el 53% como mala, tras el servicio recibido en las notarías.

El 20% considera que el Decreto Ley 019 de 2012 no mejoró en nada la situación que se tenía con la Ley 962 de 2005, y el 43% considera que muy poco.

Estas estadísticas hacen pensar que la administración no tuvo en cuenta de la manera adecuada²⁸ al ciudadano colombiano al momento de desarrollar sus herramientas antitrámites. Hecho que refuerza cada vez más el planteamiento de Jean Rivero al argumentar que el administrador permanece encerrado en su propio universo y no se pregunta si la proliferación de reglamentos que elabora los torna no conocibles por aquellos a quienes afecta. (Rivero 2002, p. 241)

Es por esto que siempre se debe tener en cuenta dentro de las acciones de la administración, el principio de la participación procedimental. Principio desarrollado por Allan Brewer-Carias en su libro “Principios de procedimiento administrativo en América Latina” (Brewer-Carias 2003, p. 98).

Este principio de la actividad en las actuaciones de la administración lo que pretende es que el ciudadano pueda participar siempre en las decisiones que se toman y lo afectan. Un principio estrechamente relacionado con el carácter democrático del Estado de derecho al cual pertenece la administración.

Un principio creado con el propósito de evitar casos en que “los proyectos de la Administración sean por lo general secretos, y muchas veces se mantienen guardados por los funcionarios sin mostrarlos a los interesados por lo que, desgraciadamente, solo cuando salen publicados constituyen una sorpresa para todos” (Brewer-Carias 2003, pág. 100).

Tal y como se comprobó durante el desarrollo de éste capítulo, las estadísticas obtenidas demuestran que durante la elaboración de la Ley 019 de 2005 y del Decreto Ley 019 de 2012 no se tuvo en cuenta al ciudadano de manera adecuada, por lo menos en lo que respecta al servicio notarial. Es decir, no se aplicó el principio de la participación procedimental estrictamente. Si esto hubiese sido así las estadísticas obtenidas habrían sido radicalmente opuestas a lo que se observó, ya que el ciudadano hubiese participado activamente en la realización de disposiciones que le afectarían en un futuro. Y por ende no existiría ninguna falla relacionada con la Ley 962 de 2005 ni con el Decreto ley 019 de 2012.

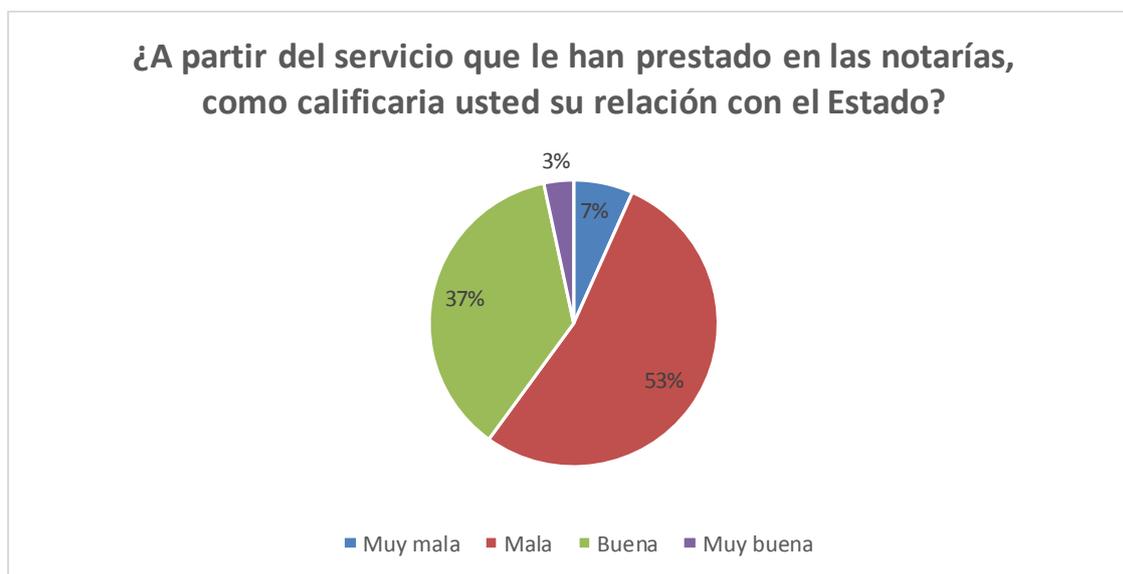
²⁸ Pese al esfuerzo emprendido durante el primer gobierno de Juan Manuel Santos con la llamada Cruzada Antitrámites, los resultados demostraron que las pretensiones del Decreto Ley 019 de 2012 no se cumplieron. Tal y como se observó en el punto 2.1 de esta investigación.

2.3 Situación de las Relaciones entre Estado y Ciudadano.

Respecto de los resultados obtenidos tras la realización de las encuestas, su comparación con las pretensiones de la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, y el análisis hecho con base en conceptos teóricos aportados por Jean Rivero, Jesús González Herrera, y Allan Brewer-Carias, es pertinente afirmar que en el ámbito del servicio notarial las decisiones de la administración, pese a que son dadas a conocer a la ciudadanía, no se lo hace de manera adecuada, afectando los intereses de los administrados. Al administrador esta situación pareciera no interesarle y el administrado no encuentra un canal idóneo para manifestarse.

Más allá de ésta reflexión, el hecho que ejemplifica y da cuenta de la situación actual de las relaciones entre el Estado y el ciudadano, en el ámbito del servicio notarial, es el resultado obtenido tras la tabulación de la pregunta 7 donde un 53% de las personas manifestó tener una relación mala con el Estado y un 7% una relación muy mala.

Grafica 3. Pregunta 7.



Fuente: Gráfica elaborada por el autor con base en la aplicación de encuestas en el marco de esta investigación.

Cifras preocupantes para un gobierno que pretende tener una relación dinámica, cercana y saludable con su ciudadanía.

Es necesario aclarar que tras la realización de éste capítulo se comprueba la parte restante de la hipótesis planteada en el documento referente a las fallas en la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012. Tras lo realizado, se encontraron dos tipos de fallas.

i) La primera falla hace referencia a la insuficiencia en la socialización y participación al ciudadano de las modificaciones y beneficios que traen para ellos las nuevas disposiciones contenidas en el articulado de estas herramientas legales²⁹. Esta situación es propicia para que los beneficios creados con cada herramienta antitrámites sean omitidos por personas de mala fe, y en últimas perjudiquen aún más la situación en la que se encuentra la relación entre el Estado y el ciudadano.

ii) La segunda falla hace referencia al hecho de que no se establece por medio de estas herramientas legales un canal de comunicación visible³⁰ entre la administración y el ciudadano para que este último indique cualquier observación.

Al haber determinado cuales son las fallas presentes dentro de las herramientas antitrámites, se puede decir que dichas fallas pueden producir efectos negativos dentro de las relaciones entre el Estado y el ciudadano. Efectos que posiblemente tendrán consecuencias tanto para el ciudadano como para el Estado.

Es por esto que es necesario realizar un análisis donde se establezcan las posibles consecuencias generadas a raíz de ésta situación. Análisis que será desarrollado en el tercer capítulo ésta investigación.

²⁹ Ante la presencia de esta falla pareciera que lo expuesto por Rivero al plantear que el administrador permanece encerrado en su propio universo, es una situación real, repetitiva y constante en Colombia.

³⁰ Pese al canal de comunicación con el ciudadano llamado Urna de Cristal, el cual propende por la participación ciudadana y la transparencia gubernamental con los objetivos de conocer los resultados, avances e iniciativas del gobierno, Hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales, e interactuar y aprender de la gestión estatal con el ánimo de construir un mejor gobierno entre todos (Presidencia de la República, 2014); las estadísticas obtenidas durante la realización de esta investigación, así como el inconveniente generado a raíz de la renovación de las licencias de conducción a finales de 2013 demuestran lo contrario.

3. CONSECUENCIAS QUE SE GENERAN A PARTIR DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS RELACIONES ENTRE ESTADO CIUDADANO JUNTO CON LAS FALLAS ENCONTRADAS EN LAS HERRAMIENTAS ANTITRÁMITES.

Luego de haber desarrollado el primer capítulo de la presente investigación se logró desmentir parte de la hipótesis al comprobar mediante la comparación realizada entre la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012 que dichas herramientas antitrámites no se contradicen entre sí al conservar cierta congruencia y continuidad.

Tras el desarrollo del segundo capítulo se logró establecer cuál es la situación actual de las relaciones entre Estado y ciudadano, así como se comprobó la parte restante de la hipótesis al evidenciar dos fallas fundamentales en las herramientas antitrámites. Se puede decir que las fallas encontradas, tras la realización del trabajo de campo, se concentran en la fase de la aplicación en lo referente a la comunicación con el ciudadano sobre el contenido y los alcances de dichas disposiciones legales.

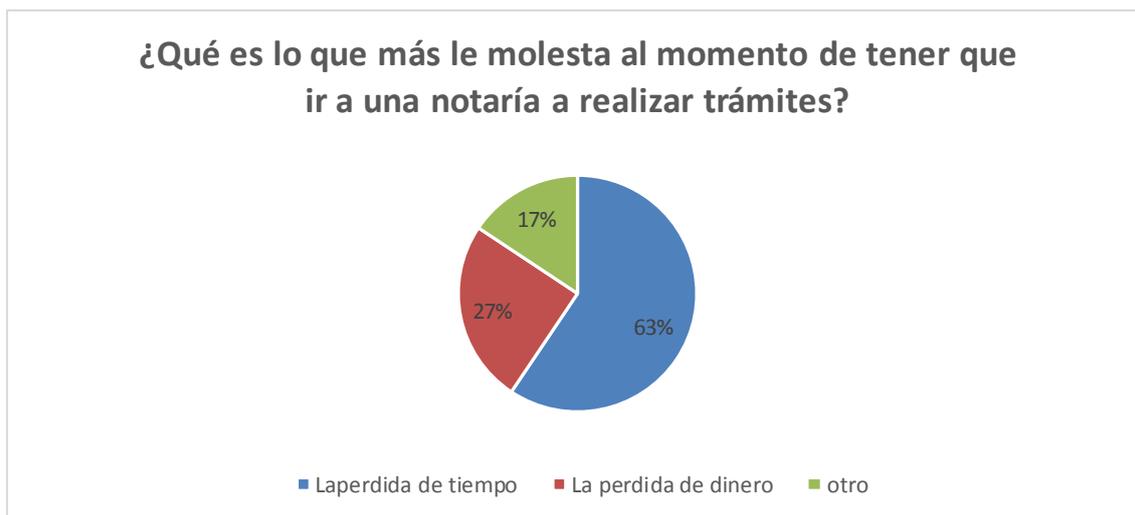
Las fallas encontradas durante el desarrollo de la investigación generan consecuencias para el ciudadano, para el Estado y para la relación entre estos dos.

Razón por la cual en éste capítulo se establecerán esas posibles consecuencias para cada uno de ellos. En primer lugar se desarrollarán las consecuencias que ésta situación puede acarrear para el ciudadano. En segundo lugar se expondrán las consecuencias para el Estado. Y en tercer lugar se hablará de las consecuencias para las relaciones entre el Estado y el Ciudadano.

3.1 Consecuencias para el ciudadano a propósito de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.

Se ha decidido establecer que las consecuencias generadas al ciudadano tras las fallas encontradas en las herramientas antitrámites se comprenden en dos tipos. El primer tipo de consecuencia hace referencia a la pérdida de dinero y el segundo tipo de consecuencia hace referencia a la pérdida de tiempo. La elección de estas consecuencias se hace con base en las estadísticas obtenidas tras la tabulación de la pregunta número seis.

Gráfica 4. Pregunta 6.



Fuente: Gráfica elaborada por el autor con base en la aplicación de encuestas en el marco de esta investigación.

Tras observar que 63% de los encuestados eligió la pérdida de tiempo como una de las principales molestias al momento de adelantar trámites notariales, se emprendió una búsqueda de información sobre éste fenómeno. Lo anterior, teniendo en cuenta el hecho de que no se debe considerar como una simple molestia sino como una consecuencia de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.

De igual manera se hizo con la pérdida de dinero, en donde 27% de los encuestados manifiestan que es la principal molestia al momento de adelantar trámites notariales.

En cuanto a la pérdida de tiempo como consecuencia de que las herramientas antitrámites presenten las fallas ya mencionadas se encontró poca información al respecto. Sin embargo, la información recopilada da muestra de que este problema no es algo nuevo y que en la actualidad se ha tratado de emprender reformas con el propósito de mejorar la situación.

En una crónica periodística que data de 1994 se exponen de manera concreta las consecuencias en términos de tiempo para el ciudadano de aquella época.

Un colombiano emplea el equivalente a tres meses del año haciendo cola para que las entidades estatales le resuelvan un trámite. Esto quiere decir, en otras palabras, que la economía colombiana está perdiendo cada año cerca de 15.000 millones de pesos por concepto de horas no trabajadas y permisos concedidos a los empleados. Si el dato es escandaloso, más lo es que cada colombiano pasa dos meses de su vida montado en un

bus en su tortuoso camino hacia una dependencia oficial para realizar trámites interminables. (Revista Semana, 1994)

Es lamentable que en la actualidad casi no se desarrollen estudios de éstas características que arrojen cifras exactas sobre la coyuntura en cuestión. Estudios en donde se evidencie si los esfuerzos emprendidos por el Estado colombiano hace treinta y tres años han logrado mejorar la trágica situación que el ciudadano de Colombia vivía en 1994.

En lo que respecta a la pérdida de dinero a raíz de ésta situación se encontraron datos que no son lo suficientemente explicativos pero que pueden dar ciertas dimensiones del problema en cuestión. Estos datos se han encontrado en el informe realizado en el Doing Bussines 2014. En este informe se establece que la cantidad de dinero que los ciudadanos colombianos deben gastar, como mínimo, en trámites ante el Estado para poder iniciar una empresa equivale al 7,5% del ingreso per cápita. Mientras que en los países de altos ingresos pertenecientes a la OCDE esta cifra corresponde a un 3,6%. (Doing Bussines, 2014)

Dado que las cifras que dan cuenta concreta de las consecuencias en pérdida de tiempo y en pérdida de dinero para el ciudadano, no son muchas, algunas son viejas, y no son lo suficientemente explicativas, es necesario que se desarrolle una investigación exhaustiva al respecto en donde se pueda establecer a través corroboraciones estadísticas si la política antitrámites desarrollada por el Estado colombiano ha tenido éxito.

3.2 Consecuencias para el Estado a propósito de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.

Teniendo en cuenta la disciplina³¹ por la cual se rige ésta investigación se ha decidido que son dos las consecuencias generadas al Estado colombiano a raíz de las fallas encontradas en sus herramientas antitrámites. Razón por la cual se hace referencia a una consecuencia política y a una consecuencia jurídica.

³¹ La Ciencia Política y el estudio del gobierno.

La consecuencia política más significativa que se puede encontrar a raíz de ésta situación es la pérdida de legitimidad del Estado colombiano constituido como un Estado Social de Derecho.

Según la sentencia T-068 del 5 de marzo de 1998, Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero, se dispone que,

La legitimidad del Estado Social de Derecho radica, por un lado en el acceso y ejecución del poder en forma democrática, y por otro lado en su capacidad para resolver las dificultades sociales desde la perspectiva de la justicia social y el derecho, lo cual indudablemente depende de la capacidad del Estado para cumplir, de manera efectiva, con sus fines de servicio a la sociedad. De ahí pues, que los mandatos contenidos en los artículos 2º y 209 de la Constitución imponen a las autoridades la obligación de atender las necesidades, hacer efectivos los derechos de los administrados y asegurar el cumplimiento de las obligaciones sociales.

Tras lo anterior, cabe resaltar el apartado donde se dice que la legitimidad del Estado Social de Derecho radica, en parte, en la capacidad para resolver las dificultades sociales desde la perspectiva de la justicia social y el derecho. Como se ha venido planteando, las herramientas antitrámites se componen de diferentes artilugios legales como la Ley y los decretos leyes, herramientas que pretenden resolver la dificultad que representa para los ciudadanos el hecho de verse cargados de un sinnúmero de trámites.

No obstante dichas herramientas no están cumpliendo con sus pretensiones y cuentan con algunas fallas, lo cual representa el incumplimiento de esa responsabilidad que tiene el Estado para con sus ciudadanos de resolver las dificultades sociales desde la perspectiva del derecho, situación que se traduce en la pérdida de legitimidad del Estado colombiano según el concepto rendido por la Corte Constitucional de Colombia.

Pero más allá de que se contradiga una apreciación de la Corte Constitucional, esa pérdida de legitimidad se hace palpable en muchas ocasiones cuando se le pregunta al ciudadano sobre su mala percepción del Estado y los servicios que este presta. Para el caso concreto de esta investigación, las estadísticas obtenidas tras la realización del trabajo de campo dan cuenta de esa mala percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que presta el Estado a través de las notarías.

La pérdida de legitimidad del Estado colombiano a raíz de ésta situación puede dificultar el trabajo que viene adelantando la institucionalidad en otras áreas trascendentales para el país, y pese a que esto se sale del objeto de estudio de la

investigación, es una posible explicación al aumento en la atención que el Estado le ha venido prestando a la coyuntura engendrada por el exceso de trámites en el país.

Luego de haber expuesto cuál era la consecuencia política es necesario hablar de la consecuencia jurídica que trae para el Estado el hecho de que sus herramientas antitrámites presenten algunas fallas.

La consecuencia jurídica en cuestión es la posible demanda de inconstitucionalidad en contra de la Ley 962 de 2005 y del Decreto ley 019 de 2012 por ir en contra de los artículos constitucionales 83 y 209. El artículo 83, reza textualmente que las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que ellos adelanten ante éstas. Y es claro, por lo menos en el ámbito del servicio notarial, que aún existen trámites³² que son creados a partir de la desconfianza que el Estado tiene en su ciudadanía. Situación que va en contra de las pretensiones constitucionales al establecer el principio de la buena fe como parte fundamental de las relaciones entre el Estado y el ciudadano.

En lo que respecta al artículo 209 de la Constitución, se tiene que puede formularse una demanda de inconstitucionalidad de la Ley 962 de 2005 y del Decreto ley 019 de 2012, al no respetarse el principio de publicidad, teniendo en cuenta que dicho artículo constitucional dispone lo siguiente,

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Se plantea que no se respeta el principio de publicidad en razón de las dos fallas encontradas tras el desarrollo del segundo capítulo de éste documento.

Una demanda de inconstitucionalidad en contra de las herramientas antitrámites, por causa de ir en contra de postulados establecidos en la Carta Política a través del

³² Trámites engorrosos para la ciudadanía como por ejemplo el de la expedición del registro civil y solicitud de copias del mismo, eliminan dicho trámite de manera genérica pero se deja presente en las situaciones más comunes en donde el ciudadano debe recurrir al trámite en cuestión. Situaciones tales como trámites de pensión, afiliación a seguridad social, riesgos profesionales, pensiones y celebración del matrimonio.

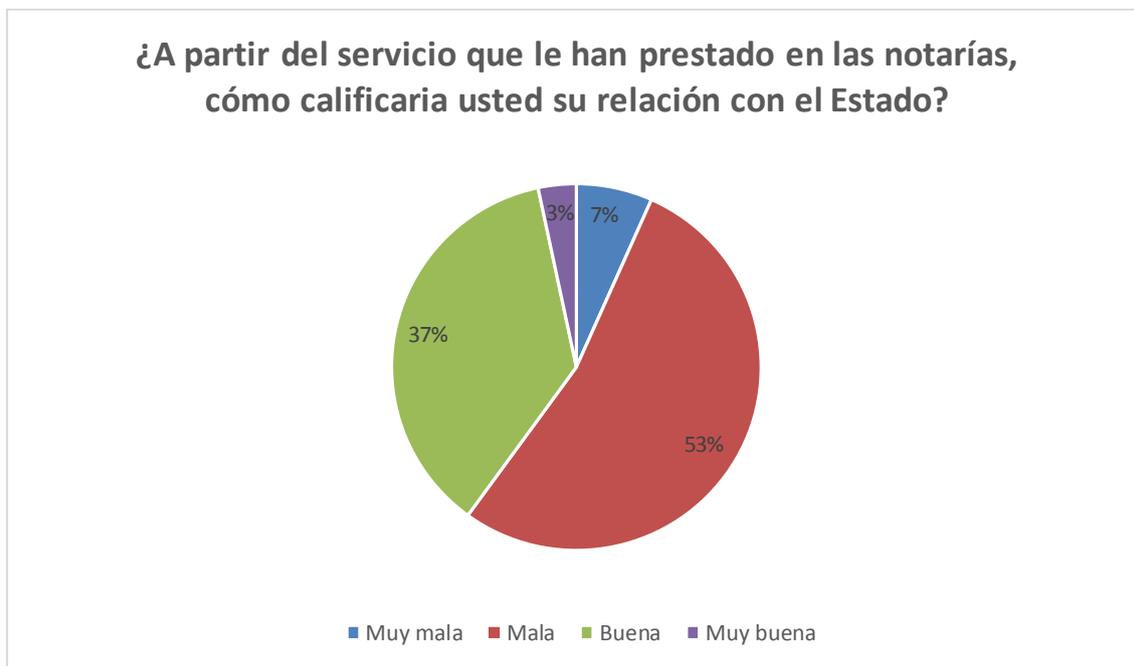
artículo 83 y del artículo 209, puede significar un fin en la política antitrámites vigente y un posible retroceso en los avances logrados.³³

3.3 Consecuencias para las relaciones entre el Estado y el ciudadano a propósito de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites.

Tras el desarrollo de éste documento es posible afirmar que la consecuencia generada a las relaciones entre el Estado y el ciudadano se enmarca en un deterioro de las mismas. A partir de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites, en el marco del servicio notarial, se puede decir que dichas fallas generaron un efecto negativo dentro de las relaciones entre Administrador y administrados.

La mejor manera de evidenciar ese deterioro, nuevamente, es mediante la gráfica que se obtuvo luego de tabular la pregunta número 7.

Gráfica 5. Pregunta 7.



Fuente: Gráfica elaborada por el autor con base en la aplicación de encuestas en el marco de esta investigación.

³³ Cabe resaltar que pese a las fallas encontradas en las herramientas antitrámites durante el desarrollo de ésta investigación, el número de trámites eliminado con el Decreto ley 019 de 2012 en todas las áreas en las cuales el Estado presta un servicio, corresponde a 660.

Tras lo evidenciado, la gráfica se constituye en fuente suficiente para dar cuenta de la situación en la que se encuentran las relaciones entre el Estado y el ciudadano

4. CONCLUSIONES

Las herramientas antitrámites, en el marco del servicio notarial, y en general, corresponden a una necesidad por mejorar las relaciones entre el Estado y el ciudadano.

De hecho es la única manera posible mediante la cual el Estado puede hacer algo para que la administración se acerque a los administrados, debido a que la única forma de eliminar trámites establecidos con anterioridad a través de leyes o decretos con fuerza de ley es mediante otra herramienta jurídica del mismo tipo. No basta con las buenas intenciones ni con los reclamos de la ciudadanía, que generalmente se quedan en eso, en reclamos.

El contribuyente no debe ser cargado con responsabilidades extra dentro del marco de su contacto con la institucionalidad, y las herramientas antitrámites se constituyen en la solución ante un problema que genera consecuencias negativas para el ciudadano, para el Estado mismo, y para las relaciones entre estos dos. Se deben respetar los postulados constitucionales tendientes a promover la confianza en el ciudadano, a prohibir el establecimiento de trámites innecesarios y a dotar las actuaciones de la administración de principios como la celeridad, la eficacia y la publicidad.

Sin embargo el uso de estas herramientas, pese a que guardan cierta continuidad y congruencia entre sí, presenta algunas fallas. En cuanto a la congruencia que guardan se hizo evidente, durante el desarrollo del capítulo 1, que el Decreto ley 019 de 2012 no dispone nada contrario a su predecesora, la Ley 962 de 2005. Tras haber obtenido los resultados de la comparación entre éstas dos herramientas antitrámites y descubrir que eran congruentes, se desmintió una parte de la hipótesis donde se aseguraba que las incongruencias entre las herramientas antitrámites generaban un efecto negativo dentro de las relaciones entre el Estado y el ciudadano.

La elaboración, en el primer capítulo, de un cuadro comparativo a través del método de comparación establecido por Dieter Nohlen facilitó ésta labor y dotó a la investigación de un método capaz de alcanzar resultados tendientes a desarrollar comentarios capaces de describir la situación que se presenta alrededor de ésta problemática. Resultados que demuestran el hecho de que el Decreto ley 019 de 2012 le

da continuidad a la Ley 962 de 2005 y que la primera no dispone nada en contrario de esta última.

Pese a que se desmintió una parte de la hipótesis tras el desarrollo del primer capítulo de la investigación, en el segundo capítulo de éste documento se logró demostrar la parte restante de la hipótesis en donde se asegura que las fallas de las disposiciones en las normas antitrámites del primer gobierno del ex presidente Álvaro Uribe y del primer período del presidente Juan Manuel Santos, en el marco del servicio notarial, generan un efecto negativo dentro de las relaciones entre el Estado y el ciudadano. Sí existen fallas y estas se concentran al momento de poner en marcha la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012. Fallas que ponen en evidencia la falta de publicidad y socialización de las nuevas disposiciones así como la ausencia de un canal de comunicación efectivo entre el ciudadano y el Estado.

Para encontrar la existencia de dichas fallas fue necesario realizar un proceso de comparación entre los resultados de las encuestas realizadas y las pretensiones de cada una de las herramientas antitrámites en cuestión. Tras haber contrastado los resultados de la tabulación de las encuestas realizadas con las pretensiones, tanto de la ley 962 de 2005 como con el Decreto ley 019 de 2012, se puede llegar a inferir que ninguna de las pretensiones de cada una de estas disposiciones legales fueron fieles a sus propósitos y que pese a su intencionalidad (la necesidad por lograr un adecuado acercamiento de la Administración pública con el ciudadano y con el empresario) la ciudadanía sigue percibiendo su relación con el Estado como mala en un 53% y muy mala en un 7%, en lo que se refiere al servicio notarial.

Existe muy poca literatura académica que se refiera a ésta problemática, razón por la cual fue necesario obtener resultados tras la realización de un trabajo de campo en el que se encuestó a ciudadanos que asistían a las notarías para realizar trámites. Saltan a la vista las diferencias que varios ciudadanos manifiestan tener con el Estado al momento de tener que ir a realizar trámites en estas dependencias.

Pese a que el modelo de recolección de datos se desarrolló a partir de encuestas, varias personas no dudaban en manifestar al encuestador su inconformismo con los trámites existentes y las limitaciones de las herramientas antitrámites. Inclusive muchos de los encuestados manifestaron, a través de las respuestas a la pregunta número

cuatro³⁴, no conocer en los absoluto de que se trataba el Decreto ley 019 de 2012 que, según el gobierno nacional, eliminó 660 trámites.

Gracias a los conceptos teóricos y los principios aportados por Jean Rivero, Jesús Gonzales Herrera y Allan Brewer-Carias se logró obtener un análisis completo de las estadísticas obtenidas tras la tabulación de las encuestas. Un análisis que demostraba la existencia de una administración encerrada en su propio universo, en la que pervivían características propias de las administraciones del siglo XV, del siglo XVIII y de la contemporaneidad. Una administración que obvia en muchas ocasiones el principio de la buena fe como principio rector de las actuaciones administrativas y de las relaciones entre administrador y administrados.

Las fallas encontradas tras la realización del trabajo de campo producen consecuencias negativas al ciudadano, al Estado y las relaciones entre éstos dos. Al ciudadano le producen como consecuencias, por un lado, la pérdida de tiempo, y por el otro, la pérdida de dinero.

Es preocupante el hecho de que, tras una exhaustiva búsqueda documental, no se hayan encontrado estadísticas actualizadas tendientes a dimensionar en términos concretos la cantidad de tiempo y la cantidad de dinero que el ciudadano pierde como consecuencia de las fallas encontradas en las herramientas antitrámites. Situación ante la cual se hace necesaria una investigación tendiente a determinar, a través de cifras concretas y actualizadas, las dimensiones de dichas consecuencias.

Las consecuencias que las fallas encontradas dentro de las herramientas antitrámites, en el marco del servicio notarial, se generan para el Estado se condensan en dos aspectos. En el aspecto político, el Estado colombiano tiene una consecuencia negativa respecto de la legitimidad para con sus ciudadanos. En el aspecto jurídico se observa el riesgo de una demanda de inconstitucionalidad en contra de la Ley 962 de 2005 y del decreto ley 019 de 20112, demanda que puede poner fin a la política antitrámites que viene adelantando el Estado, o por lo menos a parte de ella.

El aspecto más perjudicado a raíz de la situación evidenciada es el concerniente a las relaciones entre el Estado y el ciudadano. Relaciones que se han visto deterioradas, en donde actualmente el ciudadano considera que, tras el servicio prestado en las

³⁴ Pregunta No. 4. ¿Qué tanto conoce la ley antitrámites en la actualidad?

notarías al momento de realizar algún trámite, su relación se percibe como 7% muy mala y 53% mala.

Las relaciones que el Estado mantiene con sus ciudadanos no pueden permitirse estar en una escala tan preocupante como la que se evidencia con anterioridad. Dichas relaciones constituyen un pilar fundamental para el funcionamiento normal de la vida cotidiana de la ciudadanía, de la economía y del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

Capítulos o artículos en libro

- Barajas, N. (2013). Investigación Cualitativa. En, E. Torregrosa y M, Castillo, (Eds.), *Cultura de la Investigación para los Estudios Urbanos, Políticos e internacionales* (págs. 279-292) Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Brewer-Carias, A. (2003). Los elementos del acto administrativo. En A. Brewer-Carias, *Principios de procedimiento administrativo en américa latina* (págs. 81-107). Bogotá: Legis Editores.
- Gonzalez, J. (2004). Aplicación en el Derecho Administrativo. En J. Gonzalez, *El principio general de la buena fe en el derecho administrativo* (págs. 50-64). Madrid: Civitas Ediciones.
- Gonzalez, J. (2004). Principio de confianza legitima. En J. Gonzalez, *El principio general de la buena fe en el derecho administrativo* (págs. 69-88). Madrid: Civitas Ediciones.
- Howald, F. (2001). Obstaculos al desarrollo de la pyme causados por el Estado en Colombia. En F. Howald, *Obstaculos al desarrollo de la pyme causados por el Estado: El caso del sistema tributario en Colombia* (págs. 19-56). Santiago : McGraw-HILL .
- Rivero, J. (2002). El administrado Frente al Administrador, Trad. Julio Roballo Lozano. Lecturas de Derecho Administrativo. En J. Rivero, *Páginas de Derecho Administrativo* (págs. 235-242). Bogota: Editorial Temis.

Artículos en publicaciones periódicas no académicas

Acerca de Doing Bussines. En *Doing Bussines*. (2014, 15 de julio).

<http://espanol.doingbusiness.org/about-us>

Cronología paso a paso de la reelección. En *El Colombiano* (2014, 6 de junio).

http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/P/paso_a_paso_de_la_reeleccion/paso_a_paso_de_la_reeleccion.asp

Denuncia de Cuello Baute sobre entrega de notarías por apoyar primera reelección desastrosa. En *El Tiempo*. (2009, 27 de junio)

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-5552993>

Empapelados. En *Revista Semana*. (1994, 28 de noviembre)

<http://www.semana.com/especiales/articulo/empapelados/24178-3>

El Gobierno pondrá fin hoy a los trámites inútiles. En *Caracol Radio* (2012, 10 de enero).

<http://www.caracol.com.co/noticias/actualidad/el-gobierno-pondra-hoy-fin-a-los-tramites-inutiles/20120110/nota/1604046.aspx>

La chichonera de los pases, un abuso oficial. En *El Tiempo*. (2014, 11 de enero).

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13354029>

Lanzan Cruzada Antitrámites para evitar procedimientos engorrosos. En *El Espectador*.

(2011, 22 de agosto). <http://www.elespectador.com/noticias/politica/lanzan-cruzada-antitramites-eliminar-procedimientos-eng-articulo-293525>

Todo sobre la ley antitrámites, Decreto-ley 19 de 2012. En *Legis Colombia*. (2012, 11 de

enero). http://www.legis.com.co/BancoConocimiento/T/todo_sobre_el_decreto-ley_antitramites/todo_sobre_el_decreto-ley_antitramites.asp

Otros documentos.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2014). *Política Antitrámites*.

Disponible

en http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=1702

Departamento Administrativo de la Función Pública (2012). *Guía para la Racionalización de Trámites*. Disponible en:

http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=1591

Departamento Administrativo de la Función Pública (2008). *Guía para la Incripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública*. Disponible

en http://www.lospatios-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/63643232393030613930643063653430/Guia_para_la_inscripcion_y_racionalizacion_de_tramiste_y_servicios.pdf

Nohlen, D. (2006). *Diccionario de Ciencia Política, El Método Comparativo*. Disponible

en: http://www.nohlen.uni-hd.de/es/doc/diccionario_metodo-comparativo.pdf

Presidencia de la República. (2014). *¿Qué es la Urna de Cristal?*. Disponible en:

<http://www.urnadecristal.gov.co/qu-es-urna-de-cristal>

Schettini del Moral, R. (2012). *Encuestas*. Disponible

en: http://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/orfelio/Encuestas.pdf

Universidad ARCIS/Chile (2006). *Investigación Educativa (Como el de metodología de Investigación)*. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/16556090/2/Enfoques-cualitativo-y-cuantitativo-conceptos-basicos>

ANEXOS.

ANEXO 1. FORMATO. TREINTA ENCUESTAS REALIZADAS COMO PRODUCTO DEL TRABAJO DE CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN.

Encuesta No. 1

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 3

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 2

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 2

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 5

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? Nada

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 3

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces ✓
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 5

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 5

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 3

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado ✓
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? DEMORA EN LOS FILAS.

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena ✓

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente ✓

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto ✓
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.		✓		
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.		✓		
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				✓

Encuesta No. 4

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 2

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? Deceza

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.			X	
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.			X	
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.		X		
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				X

Encuesta No. 5

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 5

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.			<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.			<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.	<input checked="" type="checkbox"/>			

Encuesta No. 6

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 5

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.		X		
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.		X		
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				X
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				X

Encuesta No. 7

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 3

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 3

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.			<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Encuesta No. 8

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 2

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado.
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.			X	
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.		X		
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.		X		
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 9

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 1

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 4

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 10

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

- 2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3
- 3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4
- 4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 0

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.	X			
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				X
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.	X			
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.			X	

Encuesta No. 11

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 3

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 3

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero

C. Otro, ¿Cuál? Falta de tecnología informática

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.			X	
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.			X	
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.		X		
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.			X	

Encuesta No. 12

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 3

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 4

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.		X	X	
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.		X		
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.			X	
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				X

Encuesta No. 13

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 1

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? Filas

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				<input checked="" type="checkbox"/>
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Encuesta No. 14

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 15

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuántas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 3

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 2

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 16

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 1

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				<u>9</u>
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 17

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 2

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 10

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 19

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 20

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades nomnales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 21

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 5

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No 22

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 23

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 4

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 24

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 25

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 2

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 1

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 26

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuántas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 3

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a trámites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 27

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 4

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 28

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 4

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 2

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaria?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades nomnales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 24

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 3

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 2

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a trámites notariales?

- A. Nada beneficiado. B. Poco beneficiado C. Beneficiado D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? _____

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala B. Mala C. Buena D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada B. Poco C. Parcialmente D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente B. No le molesta en lo absoluto C. Inconformidad D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

Encuesta No. 30

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de las relaciones entre el Estado y el ciudadano en el ámbito notarial, tras la implementación de leyes anti trámites. Agradezco su colaboración.

1. Cuantas veces a la semana normalmente realiza trámites en una notaría:

- A. Entre 0 y 3 veces
- B. Entre 4 y 6 veces
- C. Entre 6 y 10 veces
- D. Más de 10 veces

En una escala del 1 al 5 califique las siguientes preguntas, siendo 1 la más baja puntuación y 5 la más alta.

2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías? 2

3. ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías? 5

4. ¿Qué tanto conoce la ley anti tramites que rige en la actualidad? 1

5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la Ley anti trámites de este gobierno, en lo concerniente a tramites notariales?

- A. Nada beneficiado.
- B. Poco beneficiado
- C. Beneficiado
- D. Totalmente beneficiado.

6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

- A. La Pérdida de tiempo
- B. La Pérdida de dinero
- C. Otro, ¿Cuál? Nada o absoluto

7. A partir del Servicio que le han prestado en las Notarías ¿cómo calificaría usted su relación con el Estado?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Buena
- D. Muy buena

8. ¿Cree usted que el Servicio Notarial del gobierno del Presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del Presidente Uribe?

- A. Nada
- B. Poco
- C. Parcialmente
- D. Totalmente

9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una Notaría?

- A. Le es indiferente
- B. No le molesta en lo absoluto
- C. Inconformidad
- D. Rabia
- E. Otro, ¿cuál? _____

10. Respecto de los trámites notariales responda:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Son innecesarios. El Estado debería confiar más en el ciudadano.				
2. Son excesivos. Son una barrera para que el ciudadano desarrolle sus actividades normales.				
3. Son necesarios. Deberían existir más para evitar cualquier irregularidad.				
4. Realmente me es indiferente; con tal de que yo pueda obtener lo que estoy buscando.				

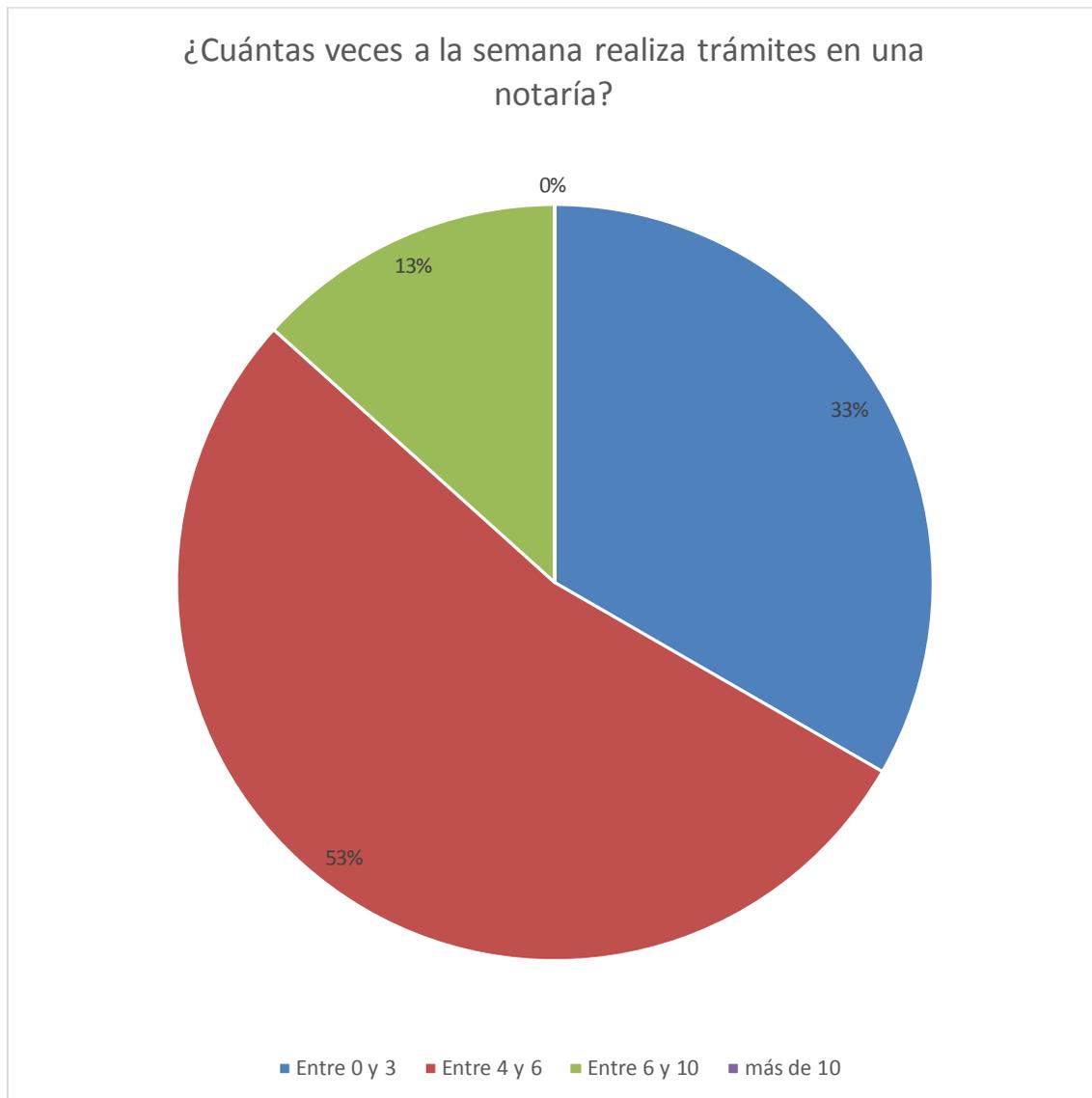
ANEXO 2.

PREGUNTA N° 1: ¿Cuántas veces a la semana realiza trámites en una notaría?

TABLA N. 1.

Persona	Entre 0 y 3	Entre 4 y 6	Entre 6 y 10	más de 10
1	1			
2		1		
3	1			
4		1		
5	1			
6	1			
7		1		
8	1			
9	1			
10	1			
11	1			
12	1			
13	1			
14		1		
15		1		
16			1	
17			1	
18		1		
19		1		
20		1		
21		1		
22		1		
23		1		
24			1	
25			1	
26		1		
27		1		
28		1		
29		1		
30		1		
No. Personas	10	16	4	0
Porcentaje	33%	53%	13%	0%

GRÁFICA N. 1.



ANEXO 3.

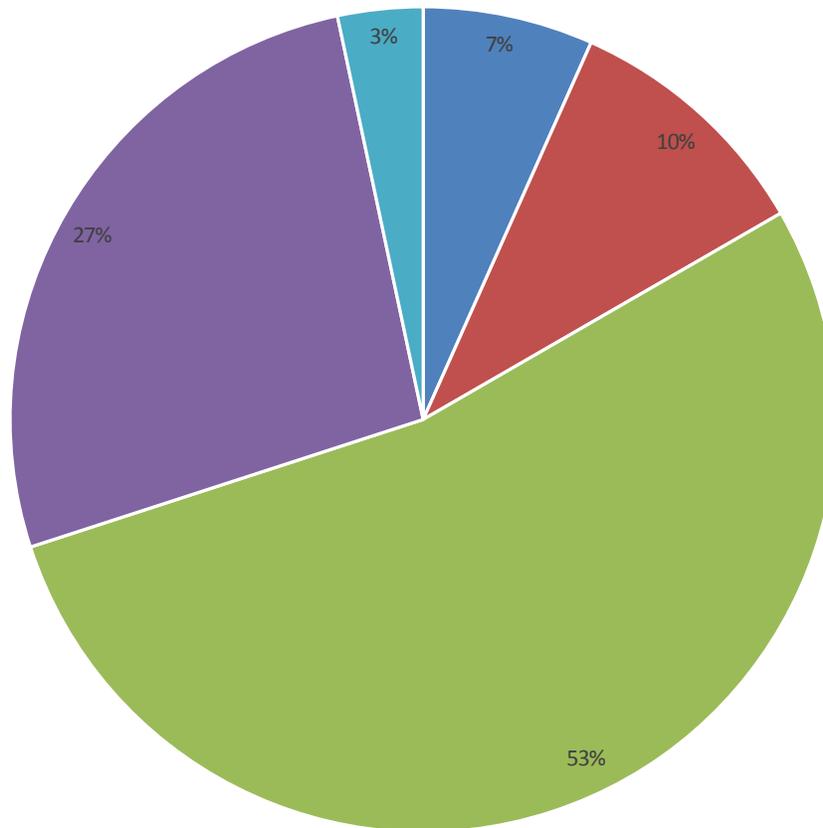
PREGUNTA N° 2. ¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías?

TABLA N. 2.

Personas	1	2	3	4	5
1			1		
2				1	
3					1
4			1		
5			1		
6				1	
7			1		
8			1		
9	1				
10			1		
11				1	
12			1		
13	1				
14			1		
15				1	
16				1	
17		1			
18			1		
19			1		
20			1		
21			1		
22				1	
23			1		
24			1		
25		1			
26				1	
27				1	
28			1		
29			1		
30		1			
No. Personas	2	3	16	8	1
Porcentaje	7%	10%	53%	27%	3%

GRÁFICA N. 2.

¿Qué tan útiles considera la mayoría de los trámites que se realizan en las notarías?

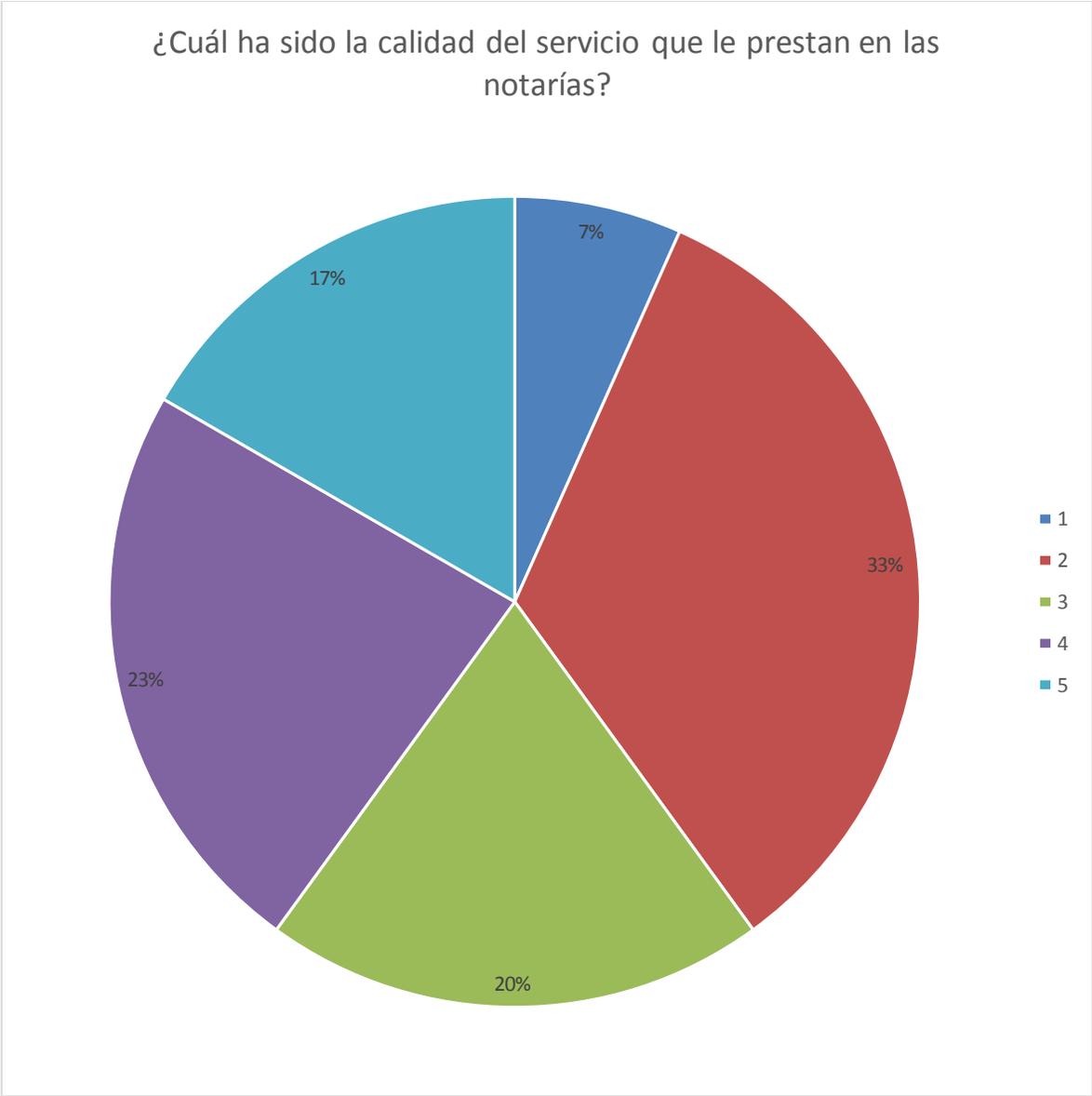


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

ANEXO 4.**PREGUNTA N° 3.** ¿Cuál ha sido la calidad del servicio que le prestan en las notarías?**TABLA N. 3.**

Persona	1	2	3	4	5
1			1		
2					1
3					1
4				1	
5				1	
6					1
7			1		
8				1	
9		1			
10				1	
11			1		
12			1		
13		1			
14		1			
15			1		
16	1				
17		1			
18				1	
19		1			
20				1	
21					1
22		1			
23		1			
24		1			
25	1				
26			1		
27		1			
28				1	
29		1			
30					1
No. Personas	2	10	6	7	5
Porcentaje	7%	33%	20%	23%	17%

GRÁFICA N. 3.



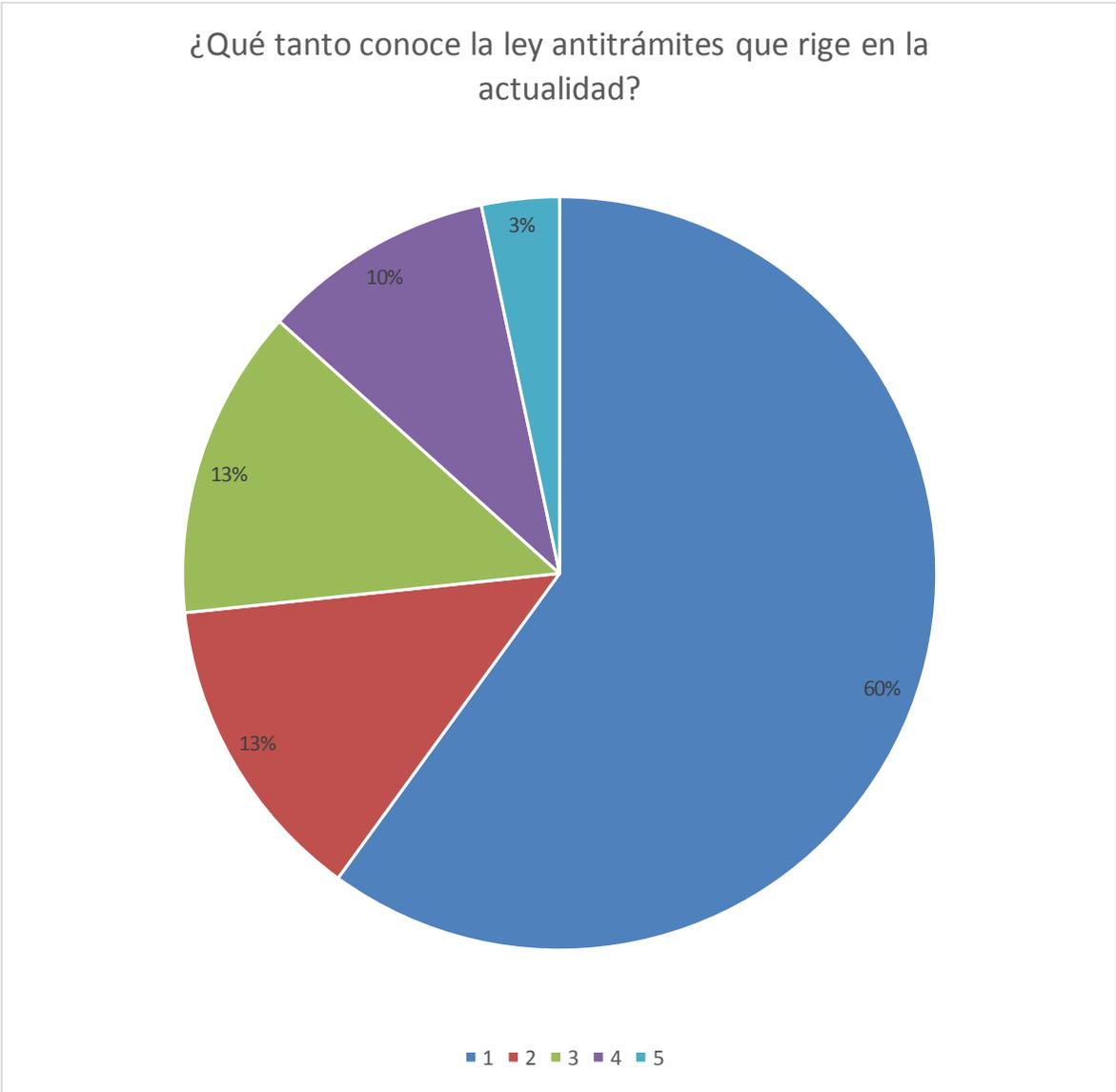
ANEXO 5.

PREGUNTA N° 4. ¿Qué tanto conoce la ley antitrámites que rige en la actualidad?

TABLA N. 4.

Persona	1	2	3	4	5
1		1			
2	1				
3			1		
4		1			
5					1
6	1				
7			1		
8			1		
9				1	
10	1				
11			1		
12				1	
13	1				
14	1				
15		1			
16	1				
17	1				
18	1				
19	1				
20	1				
21	1				
22	1				
23				1	
24	1				
25	1				
26	1				
27	1				
28		1			
29	1				
30	1				
No. Personas.	18	4	4	3	1
Porcentaje	60%	13%	13%	10%	3%

GRÁFICA N. 4.



ANEXO 6.

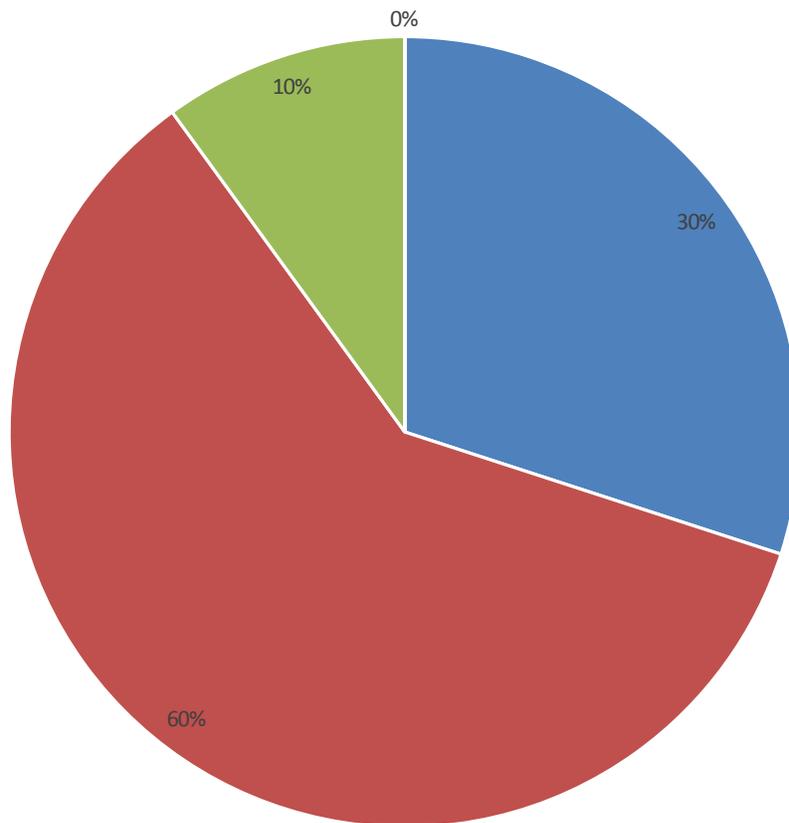
PREGUNTA N° 5. ¿Qué tan beneficiado se ha visto con la ley antitrámites de este gobierno, en lo concerniente a trámites notariales?

TABLA N. 5.

Persona	Nada beneficiado	Poco beneficiado	Beneficiado	Totalmente beneficiado
1		1		
2		1		
3			1	
4		1		
5		1		
6	1			
7			1	
8			1	
9	1			
10	1			
11	1			
12		1		
13	1			
14	1			
15		1		
16	1			
17		1		
18		1		
19		1		
20		1		
21		1		
22		1		
23		1		
24		1		
25		1		
26	1			
27		1		
28	1			
29		1		
30		1		
No. Personas	9	18	3	0
Porcentaje	30%	60%	10%	0%

GRÁFICA N. 5.

¿Qué tan beneficiado se ha visto con la ley antitrámites de este gobierno, en lo concerniente a trámites notariales?



■ Nada beneficiado ■ Poco beneficiado ■ Beneficiado ■ Totalmente beneficiado

ANEXO 7.

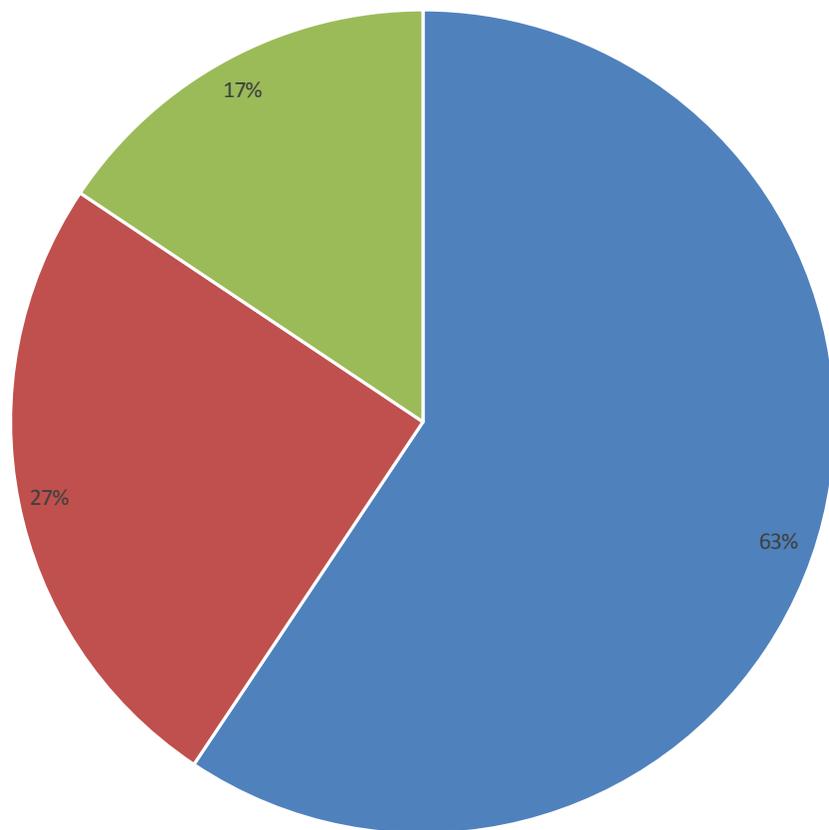
PREGUNTA N° 6. ¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?

TABLA N. 6.

Persona	Pérdida tiempo	Pérdida dinero	Otro
1		1	
2			1
3			1
4	1		
5	1		
6	1		
7		1	
8	1		
9	1		
10	1		
11		1	1
12	1		
13			1
14	1	1	
15	1		
16	1		
17		1	
18	1		
19	1		
20	1		
21	1		
22	1		
23	1		
24	1		
25	1		
26		1	
27	1		
28		1	
29		1	
30			1
No. Personas	19	8	5
Porcentaje	63%	27%	17%

GRÁFICA N. 6.

¿Qué es lo que más le molesta al momento de tener que ir a una notaría a realizar trámites?



■ Pérdida tiempo ■ Pérdida dinero ■ Otro

ANEXO 8.

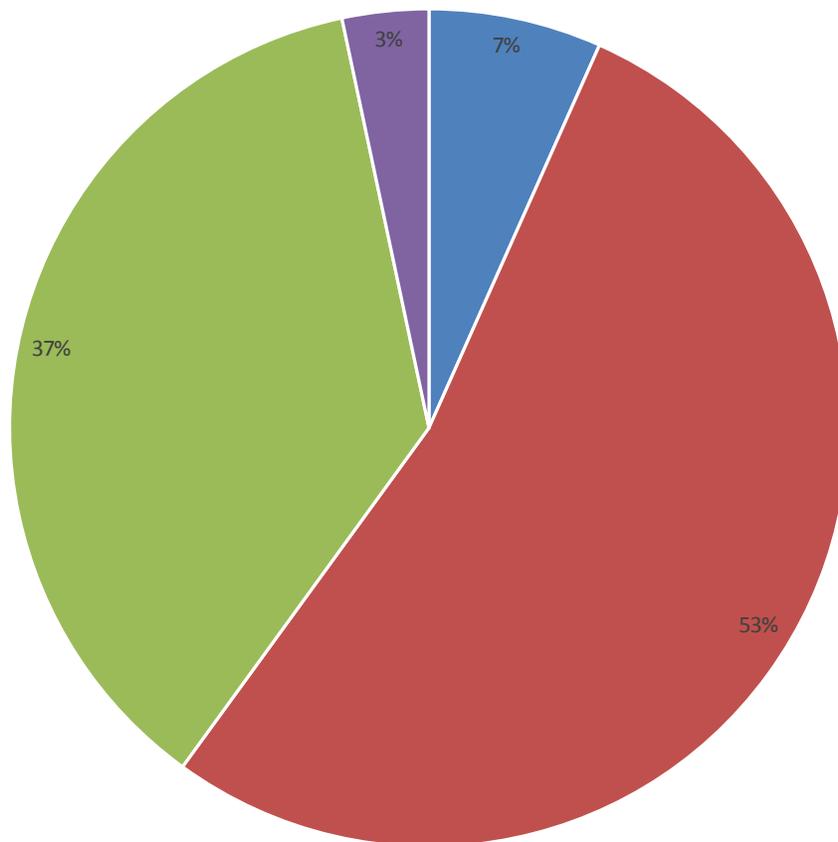
PREGUNTA N° 7. ¿A partir del servicio que le han prestado en las notarías, cómo calificaría usted su relación con el Estado?

TABLA N. 7.

Persona	Muy mala	Mala	Buena	Muy buena
1			1	
2			1	
3				1
4			1	
5		1		
6		1		
7			1	
8			1	
9	1			
10			1	
11			1	
12		1		
13		1		
14		1		
15		1		
16		1		
17		1		
18			1	
19		1		
20		1		
21			1	
22		1		
23		1		
24		1		
25	1			
26			1	
27		1		
28		1		
29		1		
30			1	
No. Personas	2	16	11	1
Porcentaje	7%	53%	37%	3%

GRÁFICA N. 7.

¿A partir del servicio que le han prestado en las notarías, cómo calificaría usted su relación con el Estado?



■ Muy mala ■ Mala ■ Buena ■ Muy buena

ANEXO 9.

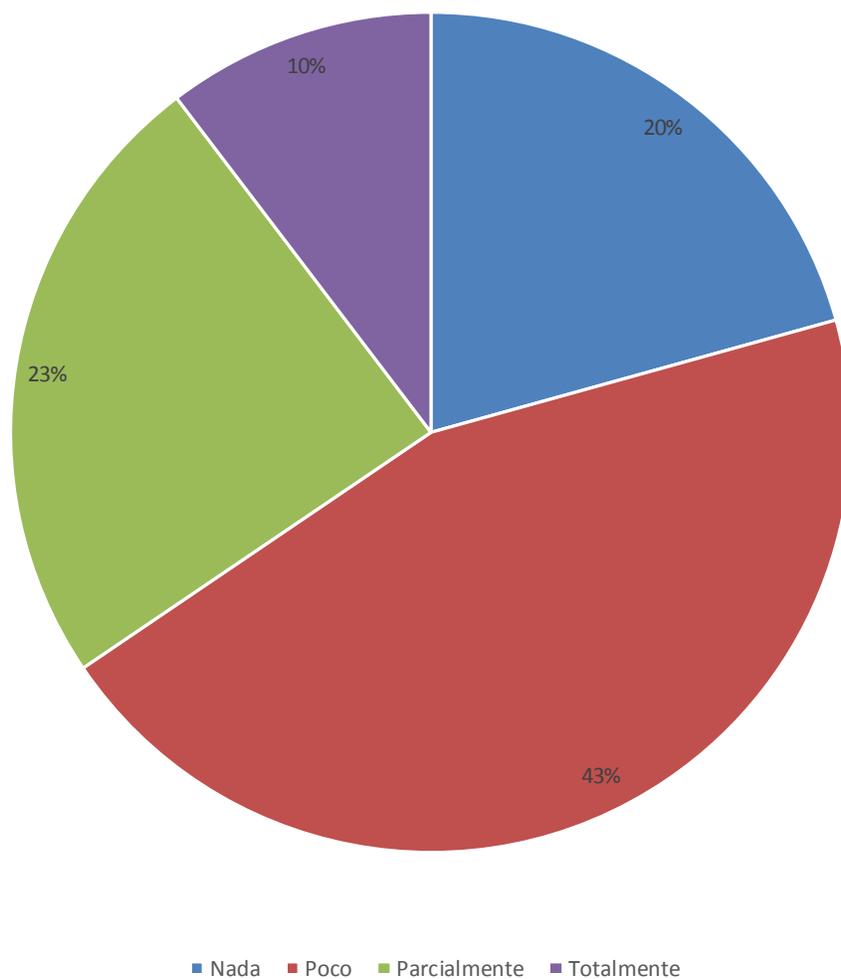
PREGUNTA N° 8. ¿Creó usted que el servicio notarial de gobierno del presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del presidente Uribe?

TABLA N. 8.

Persona	Nada	Poco	Parcialmente	Totalmente
1			1	
2			1	
3				1
4			1	
5	1			
6	1			
7			1	
8			1	
9	1			
10				1
11			1	
12		1		
13				1
14		1		
15			1	
16		1		
17		1		
18	1			
19		1		
20		1		
21		1		
22		1		
23		1		
24		1		
25	1			
26		1		
27		1		
28		1		
29	1			
30			1	
No. Personas	6	13	7	3
Porcentaje	20%	43%	23%	10%

GRÁFICA N. 8.

¿Creé usted que el servicio notarial de gobierno del presidente Santos ha mejorado respecto del que había en el gobierno del presidente Uribe?



ANEXO 10.

PREGUNTA N° 9. ¿Qué tipo de sentimientos le despierta el hecho de tener que ir a realizar trámites en una notaría?

TABLA N. 9.

Persona	Le es indiferente	No le molesta	Inconformidad	Rabia	otro
1	1				
2		1			
3		1			
4					1
5		1			
6				1	
7			1		
8		1			
9				1	
10		1			
11			1		
12			1		
13			1		
14			1		
15		1			
16	1				
17		1			
18			1		
19	1				
20			1		
21		1			
22		1			
23		1			
24	1				
25				1	
26		1			
27		1			
28		1			
29	1				
30		1			
No. Personas	5	14	7	3	1
Porcentaje	17%	47%	23%	10%	3%

GRÁFICA N. 9.

