



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

CNR

Centro Nacional de Registros



Informe de Gestión de Quejas

Unidad de Acceso a la Información Pública

Período: Enero – Junio 2018

Índice

Contenido

Introducción	1
Objetivo	1
Quejas recibidas	1
Cantidad de Quejas por unidad.....	2
Tiempos de respuesta a quejas.....	3
Cumplimiento de tiempos de respuestas por unidad.....	4
Tipos de Quejas	5
Respuestas no acordes a quejas.	8
Tipo de quejas por unidad Administrativa	9
Vías de ingreso.	11
Otros casos analizados	12
Conclusiones.	13

Introducción

Para el año 2018 la Unidad de Acceso a la Información Pública ha dispuesto en la actividad 1 de su POA, que los informes de quejas serían presentados de forma semestral, el primer informe en el mes de enero, con la finalidad de presentar los resultados de la gestión de quejas de forma completa del año anterior y un segundo informe en el mes de julio para presentar los resultados del primer semestre del año 2018.

En el presente informe institucional se detallan los datos estadísticos relevantes del tratamiento y gestión que se ha brindado a las quejas y sugerencias, comprendidas del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

Las quejas por el momento son controladas por dos vías: 1) A través del sistema de registros obligatorios que es alimentado por la Gerencia de Planificación; y 2) A través del portal de transparencia que es alimentado por la Unidad de Acceso a la Información Pública, por lo que se presentan los datos y gráficos de las quejas gestionadas por dichas vías.

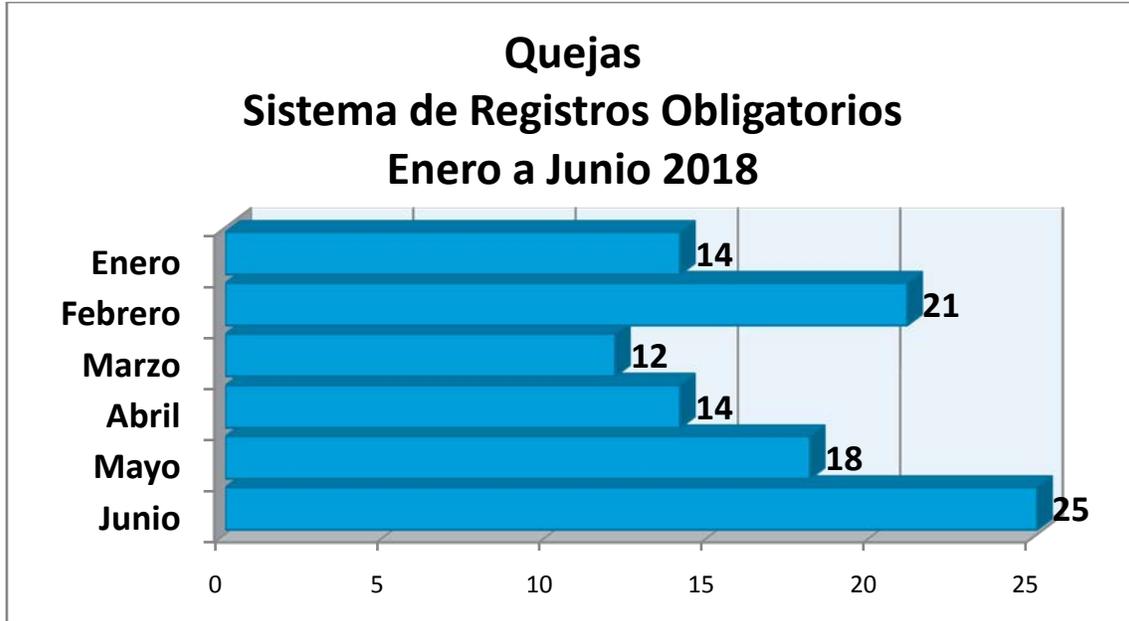
Objetivo

Dar a conocer las estadísticas que muestran las cifras y datos relevantes en la gestión de quejas, del periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio del año 2018.

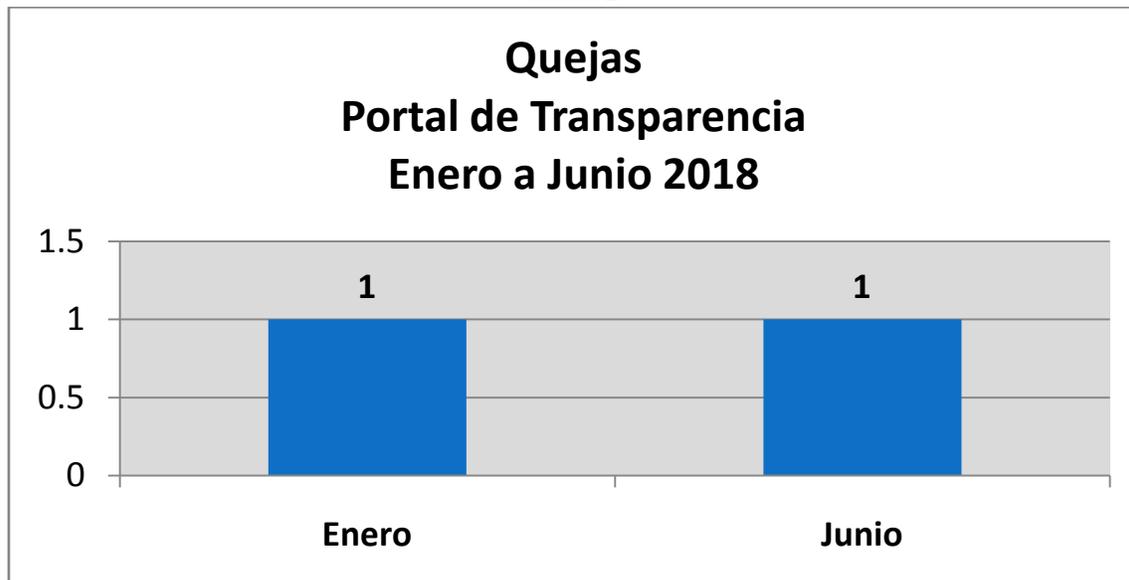
Quejas recibidas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio del 2018, un total de 106 quejas, de las cuales 104 fueron gestionadas a través del sistema de registros obligatorios (Grafico 1), siendo el mes de Junio en el que se recibió la mayor cantidad. A través del portal de transparencia se gestionaron 2 quejas correspondiendo a los meses de enero y junio cada una (Grafico 2). Se ha considerado que el reporte generado por el sistema de registros obligatorios, clasifica los casos como quejas o sugerencias, sin embargo al verificar cada una de las quejas, encontramos que algunas no son quejas, razón por la cual no se contemplan en el presente informe, como consecuencia las cantidades que se muestran en los gráficos siguientes difieren del numero reportado en ese sistema.

-Grafico 1-



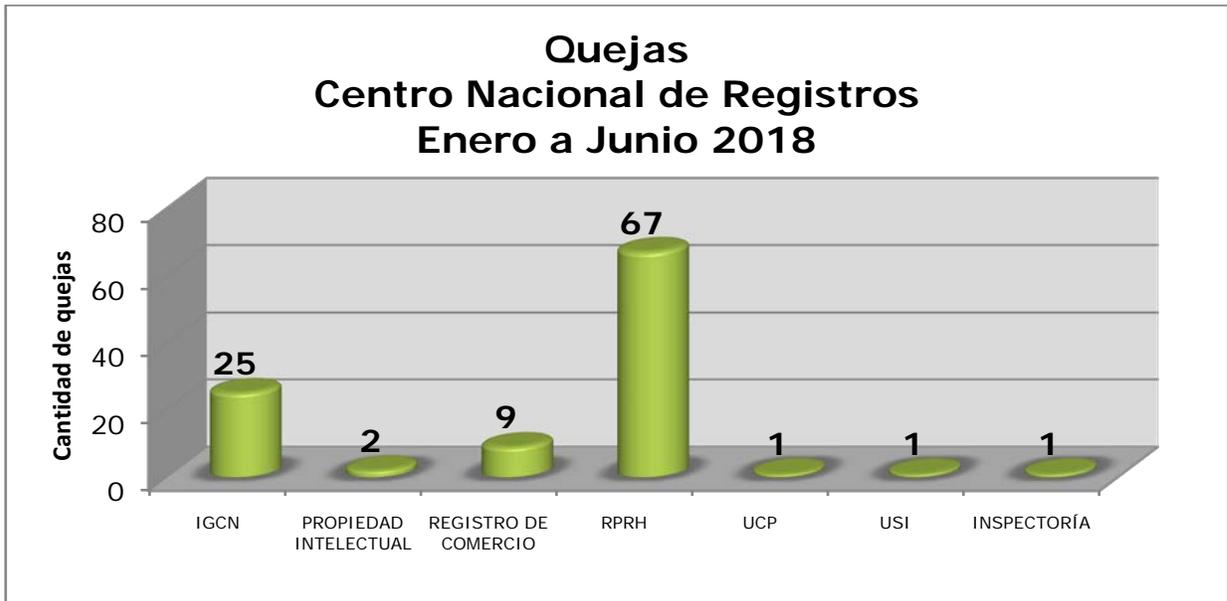
-Grafico 2-



Cantidad de Quejas por unidad.

De las 106 quejas reportadas en el periodo del 01 de enero hasta el 30 de junio del 2018 el 63% (67 quejas) de estas fueron atendidas por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca y el 24% (25 quejas) del total fueron atendidos por el Instituto Geográfico y Catastro Nacional; el resto de quejas (13%) las atendieron las unidades de Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, UCP, Unidad de Seguridad Institucional e Inspectoría.

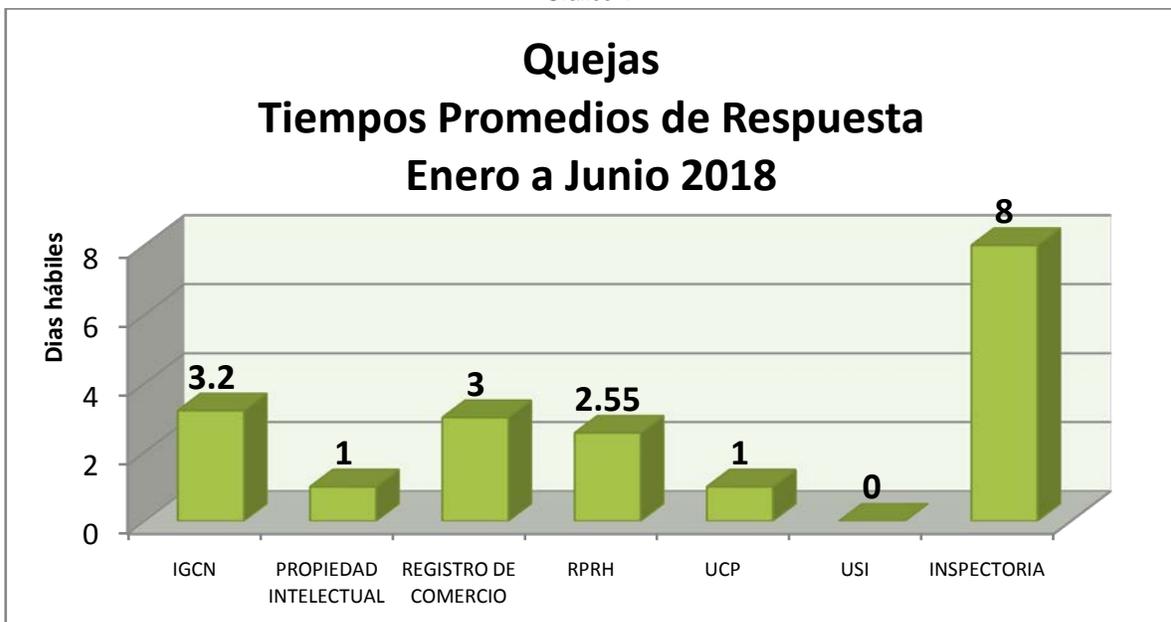
-Grafico 3-



Tiempos de respuesta a quejas.

Para dar respuesta a las quejas registradas en el sistema de registros obligatorios y en el sistema de transparencia en el periodo del 01 de enero hasta el 30 de junio del 2018, participaron 7 unidades administrativas. A continuación se muestran los días promedios de respuesta de las quejas por cada unidad administrativa.

-Grafico 4-



Cumplimiento de tiempos de respuestas por unidad.

De las 104 quejas que fueron gestionadas a través del sistema de registros obligatorios 86 quejas que representan el 82.7% cumplieron el tiempo de respuesta establecido (5 días hábiles) y 18 de estas que representan el 17.3% no cumplieron el tiempo de respuesta. De las 2 quejas gestionadas a través del portal de transparencia ambas cumplieron con el tiempo de respuesta establecido (10 días hábiles) siendo las quejas atendidas por la UCP e Inspectoría respectivamente.

A continuación se presentan los gráficos, que indican por unidad administrativa, la cantidad de quejas resueltas en tiempo y fuera de tiempo.

-Datos Estadísticos Grafico 5-

Sistema de Registros Obligatorios UNIDAD	Plazos de respuesta a quejas	
	Mayor a 5 días	5 días o menos
IGCN	7	18
PROPIEDAD INTELECTUAL	0	2
REGISTRO DE COMERCIO	1	8
RPRH	10	57
USI	0	1
Total general	18	86
Porcentaje	17.3%	82.7%

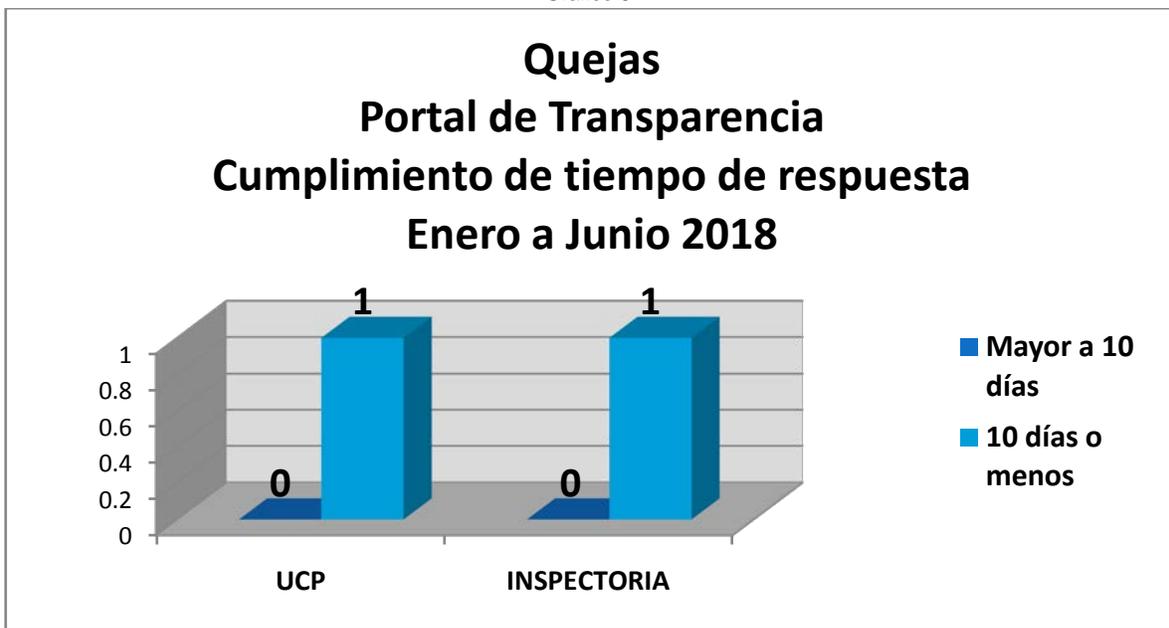
-Grafico 5-



-Datos Estadísticos Grafico 6-

Portal de Transparencia UAIP	Plazos de respuesta a quejas	
	Mayor a 10 días	10 días o menos
UNIDAD		
UCP	0	1
INSPECTORIA	0	1
Total general	0	2
Porcentaje	0%	100%

-Grafico 6-



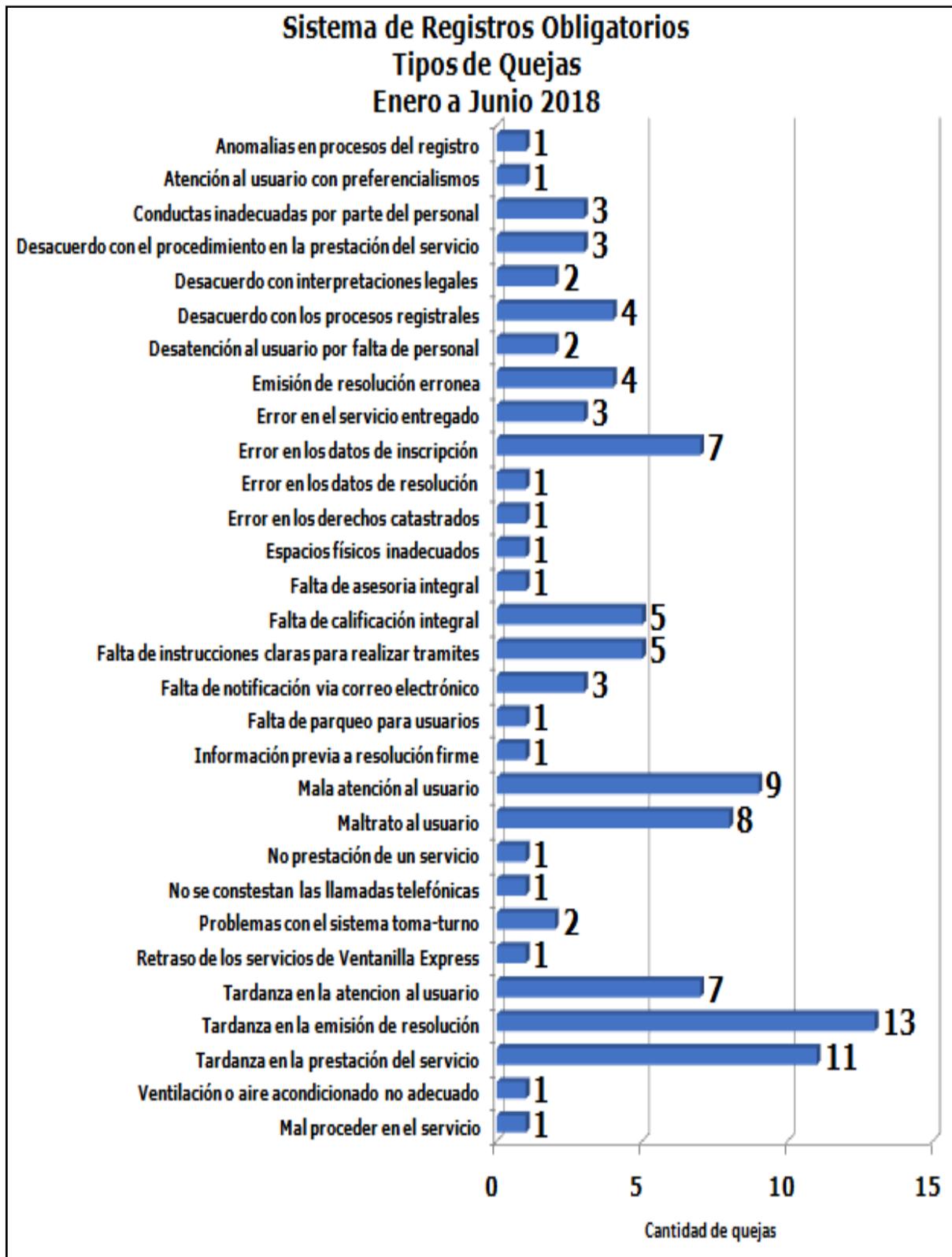
Tipos de Quejas.

Al realizar la lectura y análisis de las 106 quejas gestionadas durante los meses de enero a junio del 2018, se realizó la tipificación o clasificación a cada una de las quejas de los usuarios externos, generando un total de 31 tipos de quejas. Se aclara que el criterio utilizado cuando se trata de discrepancias legales que no son registrales o desacuerdos con aplicación de legislación relacionada con los registros, se decidió clasificar como “Desacuerdo con interpretaciones legales”.

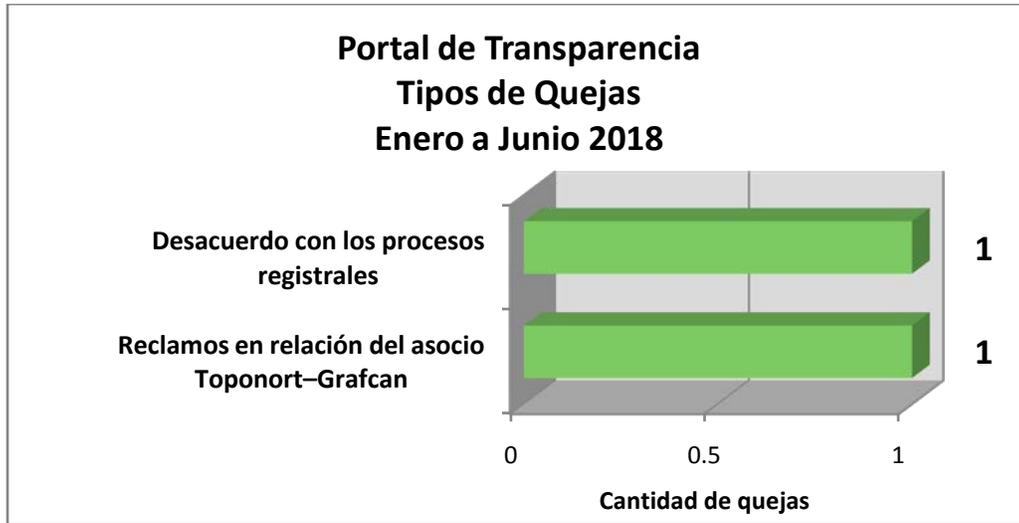
-Cuento de tipos de quejas-

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD TOTAL	En Sistema de registros obligatorios	En Sistema de transparencia
Anomalías en procesos del registro	1	1	
Atención al usuario con preferencialismos	1	1	
Conductas inadecuadas por parte del personal	3	3	
Desacuerdo con el procedimiento en la prestación del servicio	3	3	
Desacuerdo con interpretaciones legales	2	2	
Desacuerdo con los procesos registrales	5	4	1
Desatención al usuario por falta de personal	2	2	
Emisión de resolución errónea	4	4	
Error en el servicio entregado	3	3	
Error en los datos de inscripción	7	7	
Error en los datos de resolución	1	1	
Error en los derechos catastrados	1	1	
Espacios físicos inadecuados	1	1	
Falta de asesoría integral	1	1	
Falta de calificación integral	5	5	
Falta de instrucciones claras para realizar tramites	5	5	
Falta de notificación vía correo electrónico	3	3	
Falta de parqueo para usuarios	1	1	
Información previa a resolución firme	1	1	
Mala atención al usuario	9	9	
Maltrato al usuario	8	8	
No prestación de un servicio	1	1	
No se contestan las llamadas telefónicas	1	1	
Problemas con el sistema toma-turno	2	2	
Reclamos en relación del socio Toponort–Grafcan	1	0	1
Retraso de los servicios de Ventanilla Express	1	1	
Tardanza en la atención al usuario	7	7	
Tardanza en la emisión de resolución	13	13	
Tardanza en la prestación del servicio	11	11	
Ventilación o aire acondicionado no adecuado	1	1	
Mal proceder en el servicio	1	1	
Total general	106	104	2

-Grafico 7-



-Grafico 8-



Respuestas no acordes a quejas.

En el seguimiento a las quejas realizado durante el primer semestre, se ha encontrado que existen 4 quejas que se gestionaron a través del sistema de registros obligatorios y se dieron por finalizadas, sin haberse respondido conforme a la notificación o queja interpuesta por el ciudadano, las cuales corresponden al Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca.

-Grafico 9-



A través del comité de quejas, avisos, denuncias y sugerencias, el cual es coordinado por la UAIP, se ha informado a cada director de unidad sustantiva la queja, la respuesta y funcionario que no respondió de forma acorde a lo reclamado, con la finalidad que valoren los datos y puedan tomar las decisiones que permitan brindar una respuesta satisfactoria a la ciudadanía.

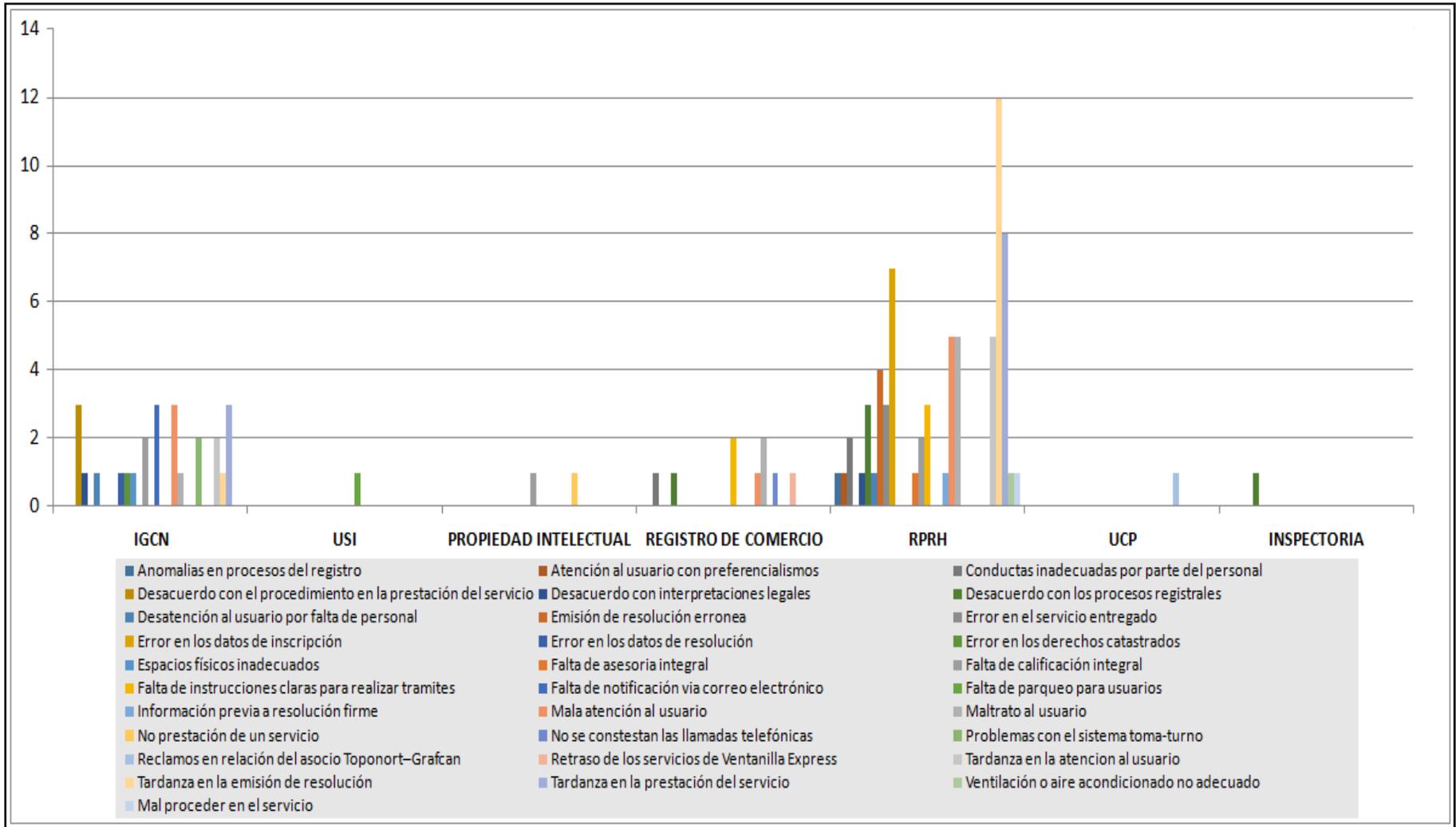
Tipo de quejas por unidad Administrativa.

En el periodo reportado, las unidades administrativas de nuestra institución atendieron 104 quejas, siendo la Unidad Administrativa que recibió y atendió más quejas el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, con 67 quejas gestionadas a través del sistema de registros obligatorios, siendo el tipo de queja más frecuente “tardanza en la emisión de resolución”; la segunda unidad administrativa que más quejas recibió en el periodo señalado, es el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, con 25 quejas gestionadas a través del sistema de registros obligatorios, siendo los tipos de queja más frecuentes “Tardanza en la prestación del servicio”, “Mala atención al usuario” y “Desacuerdo con el procedimiento en la prestación del servicio”; la tercera unidad administrativa que más quejas ha recibido de enero a junio del 2018, es el Registro de Comercio con 9 quejas gestionadas a través del sistema de registros obligatorios. Las quejas más frecuentes son “Maltrato al usuario” y “Falta de instrucciones claras para realizar trámites”.

-Datos estadístico Gráfico 10.-

TIPO DE QUEJA	IGCN	USI	PROPIEDAD INTELLECTUAL	DE COMERCIO	RPRH	UCP	INSPECTORIA	Total General
Anomalías en procesos del registro					1			1
Atención al usuario con preferencialismos					1			1
Conductas inadecuadas por parte del personal				1	2			3
Desacuerdo con el procedimiento en la prestación del servicio	3							3
Desacuerdo con interpretaciones legales	1				1			2
Desacuerdo con los procesos registrales				1	3		1	5
Desatención al usuario por falta de personal	1				1			2
Emisión de resolución errónea					4			4
Error en el servicio entregado					3			3
Error en los datos de inscripción					7			7
Error en los datos de resolución	1							1
Error en los derechos catastrados	1							1
Espacios físicos inadecuados	1							1
Falta de asesoría integral					1			1
Falta de calificación integral	2		1		2			5
Falta de instrucciones claras para realizar trámites				2	3			5
Falta de notificación vía correo electrónico	3							3
Falta de parqueo para usuarios		1						1
Información previa a resolución firme					1			1
Mala atención al usuario	3			1	5			9
Maltrato al usuario	1			2	5			8
No prestación de un servicio			1					1
No se contestan las llamadas telefónicas				1				1
Problemas con el sistema toma-turno	2							2
Reclamos en relación del socio Toponort-Grafcan						1		1
Retraso de los servicios de Ventanilla Express				1				1
Tardanza en la atención al usuario	2				5			7
Tardanza en la emisión de resolución	1				12			13
Tardanza en la prestación del servicio	3				8			11
Ventilación o aire acondicionado no adecuado					1			1
Mal proceder en el servicio					1			1
Total general	25	1	2	9	67	1	1	106

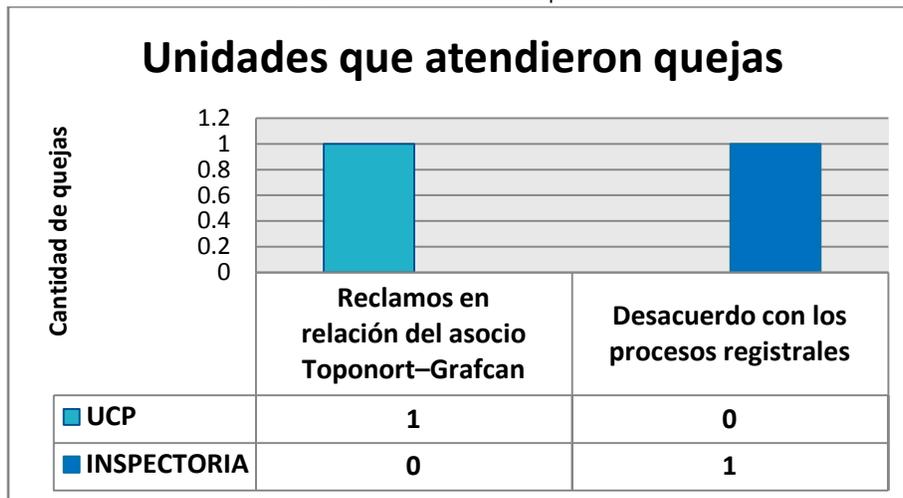
-Gráfico 10. Sistema de Registros Obligatorios y Portal de Transparencia-



-Datos estadístico Gráfico 11-

	UCP	INSPECTORIA
Reclamos en relación del asocio Toponort–Grafcan	1	0
Desacuerdo con los procesos registrales	0	1
Total general	1	1

-Gráfico 11. Portal de Transparencia-



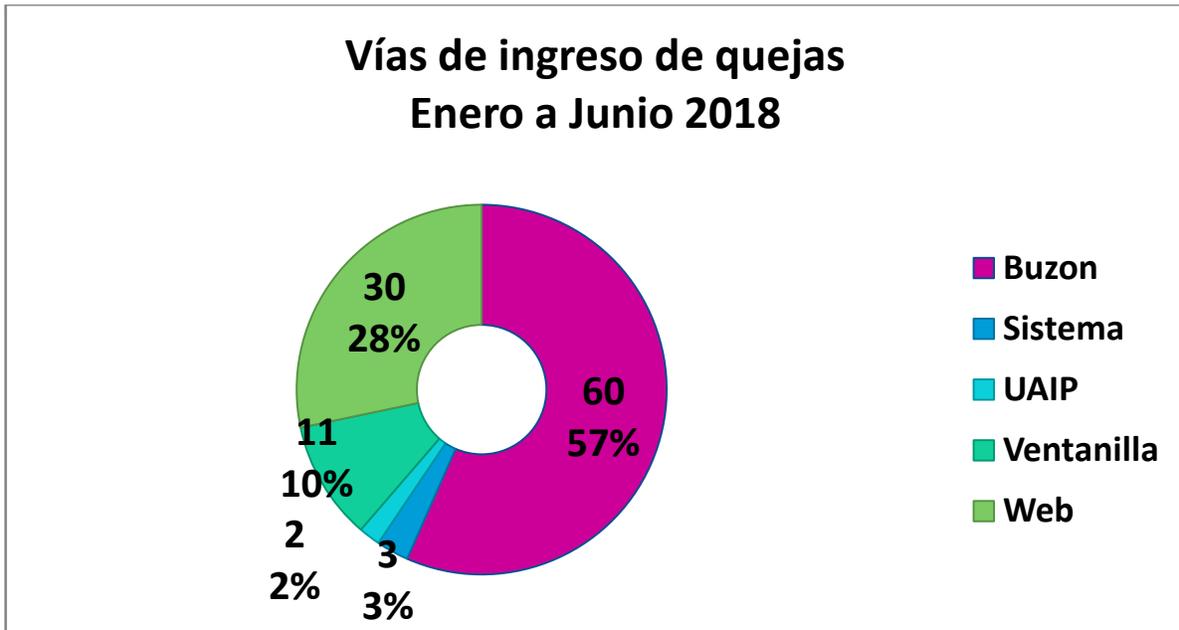
Vías de ingreso.

A continuación se presenta el estadístico de las vías por las cuales accedieron las 106 quejas que interpuso la ciudadanía a nuestra institución en el periodo del primer semestre del año 2018.

El propósito de mostrar los siguientes datos es que se identifique cual es el medio mayormente utilizado por los ciudadanos para presentar sus reclamos y que es importante tomar en consideración para que los otros canales que tienen menor uso, puedan tomarse medidas para potenciarlos y fortalecer su credibilidad ante la población.

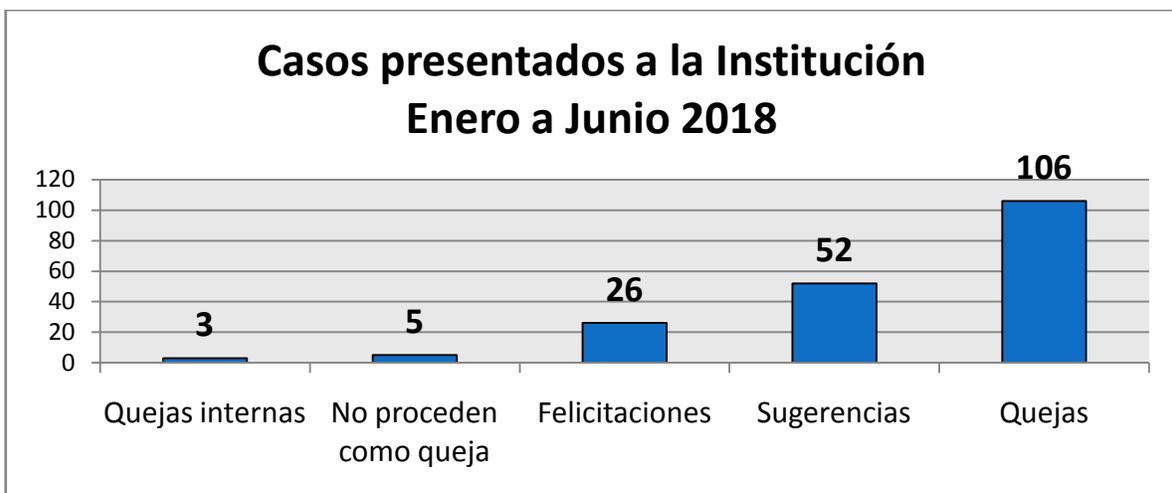
En el siguiente gráfico se puede observar que la forma más frecuente de interponer quejas es a través de los buzones, los cuales son utilizados por los ciudadanos que asisten a nuestras instalaciones a realizar algún trámite, medio por el cual interpusieron un total de 57 quejas, en segundo lugar se encuentra el sitio web de la institución.

-Gráfico 12-



Otros casos analizados

En total se recibieron 192 casos para atender de parte de la ciudadanía de los cuales 106 se identificaron como quejas, 52 como sugerencias, 26 felicitaciones, 5 casos que se presentaron como quejas pero que no procedieron como tal y 3 casos que fueron quejas internas.



Conclusiones.

1. En el período comprendido de enero a junio del 2018, se recibieron un total de 106, aunque el número de quejas es mínimo en comparación a la demanda de productos y servicios, 18 quejas que ingresaron a través del Sistema de registros obligatorios administrado por la Gerencia de Planificación, que representan el 17.3% no cumplieron el tiempo de respuestas, no fueron atendidas por las unidades sustantivas en el tiempo 5 días hábiles, plazo máximo de respuesta.
2. Cada tipo de queja se clasificó a través de la lectura de las 106 quejas, determinando clasificarse no por la causa de la queja sino por el resultado del servicio prestado o no entregado. Siendo los tres tipos de queja más frecuente: “Tardanza en la emisión de resoluciones” con 13 quejas, “Tardanza en la prestación del servicio” con 11 quejas y “Mala atención al usuario” con 9 quejas.
3. Conocer los tipos de quejas más frecuentes, representan una oportunidad de mejora para las unidades sustantivas, pues a través de un buen análisis de causas se pueden tomar acciones que permitan aminorar o desvanecer las quejas, lo cual tendría como consecuencia mejorar los resultados de satisfacción de nuestros usuarios.
4. Hay una reducción en las respuestas de quejas que no son acordes a lo solicitado sin embargo aun se reportan. En el periodo analizado existen 4 quejas que representan el 3.8 % de las recibidas a través del Sistema de Registros Obligatorios, que la respuesta dada por las unidades sustantivas a los ciudadanos, no son acordes con el caso o queja manifestado por el ciudadano.
5. Al determinar los canales por medio de los cuales se recibe las quejas, no se han visibilizado que se reciban quejas, sugerencias o felicitaciones a través de las redes sociales, pues a estas se les brinda respuesta inmediata y no se registran en el

sistema de registros obligatorios, esto no permite tener un control, seguimiento y estadísticas en el sistema, por lo que no se pueden plantear acciones de mejora.

6. Al realizar un comparativo de este primer semestre de 2018 en relación al primer semestre 2017, se ha visto disminuida la cantidad de quejas interpuestas a la institución, en un 36.53%.

Recomendaciones

1. Que cada unidad tomen en consideración los tiempos máximos para emitir respuesta a los ciudadanos, así también que tomen en consideración que las respuestas brindadas deben ser acorde a la queja y sugerencia interpuesta.
2. Que las quejas y sugerencias que ingresan a través de las redes sociales, se puedan registrar en el sistema de registros obligatorios, a fin de que exista un control, seguimiento y estadísticas que permitan realizar acciones de mejoras.
3. Que en los comités de calidad de cada proceso, se pueda realizar un análisis de causas del porcentaje de la disminución de quejas.