



GOBIERNO  
DE EL SALVADOR

# CNR

Centro Nacional de Registros



## Informe de Gestión de Quejas

Unidad de Acceso a la Información Pública

Período: Enero – Diciembre 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.....	6
Respuestas no acordes a quejas. ....	9
Tipo de quejas por unidad Administrativa.....	10
Vías de ingreso.....	13
Otros casos analizados .....	14
Evolución de los 10 tipos de quejas más frecuentes en los últimos 3 años.....	14
Incumplimiento de indicador de calidad.....	16
Conclusiones.....	18
Recomendaciones .....	19

## **Introducción**

En el año 2019 la Unidad de Acceso a la Información Pública ha dispuesto en la actividad 1 de su POA, que los informes generales de la gestión de quejas se presenten de forma semestral, el primero 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 2019.

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 31 de diciembre del año 2018, así mismo se presentan gráficos comparativos sobre el tipo de quejas que en los últimos 3 años se han recibido.

Las quejas actualmente se controlan por los siguientes canales: 1) El sistema de registros obligatorios que es alimentado por la Gerencia de Planificación; y 2) El portal del sistema de atención ciudadana, el cual es alimentado por la Unidad de Acceso a la Información Pública. Se presentan los datos y gráficos de las quejas gestionadas por ambas vías.

Es importante aclarar que con la implementación realizada por la Secretaria de Participación Ciudadana del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) en Julio de 2018, el termino quejas posterior a este informe se comprenderá como indicios de irregularidad, la información que se presenta actualmente como quejas se debe comprender con reclamos en la prestación de servicios.

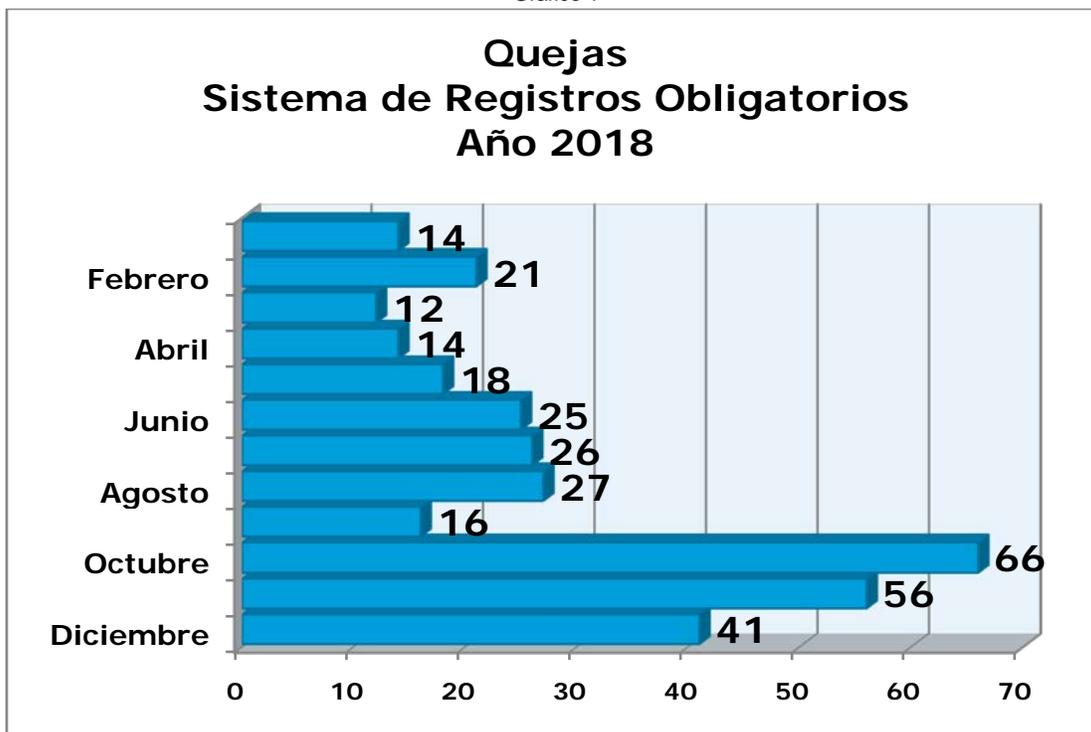
## **Objetivo**

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 31 de diciembre del año 2018.

## **Quejas recibidas**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2018 la institución ha recibido un total de 358 quejas, de las cuales 336 fueron gestionadas a través del sistema de registros obligatorios (Grafico 1), siendo el mes de Octubre en el que se recibió la mayor cantidad. A través del portal del Sistema de atención ciudadana (SAC) se gestionaron 22 quejas correspondiendo a los meses de noviembre y diciembre los de mayor recepción (Grafico 2). Se ha considerado que el reporte generado por el sistema de registros obligatorios, clasifica los casos como quejas o sugerencias, y al verificar cada uno de ellos, encontramos que algunas no proceden como quejas, razón por la cual no se contemplan en el presente informe, en consecuencia las cantidades que se muestran en los gráficos siguientes difieren del número reportado en ese sistema.

-Grafico 1-



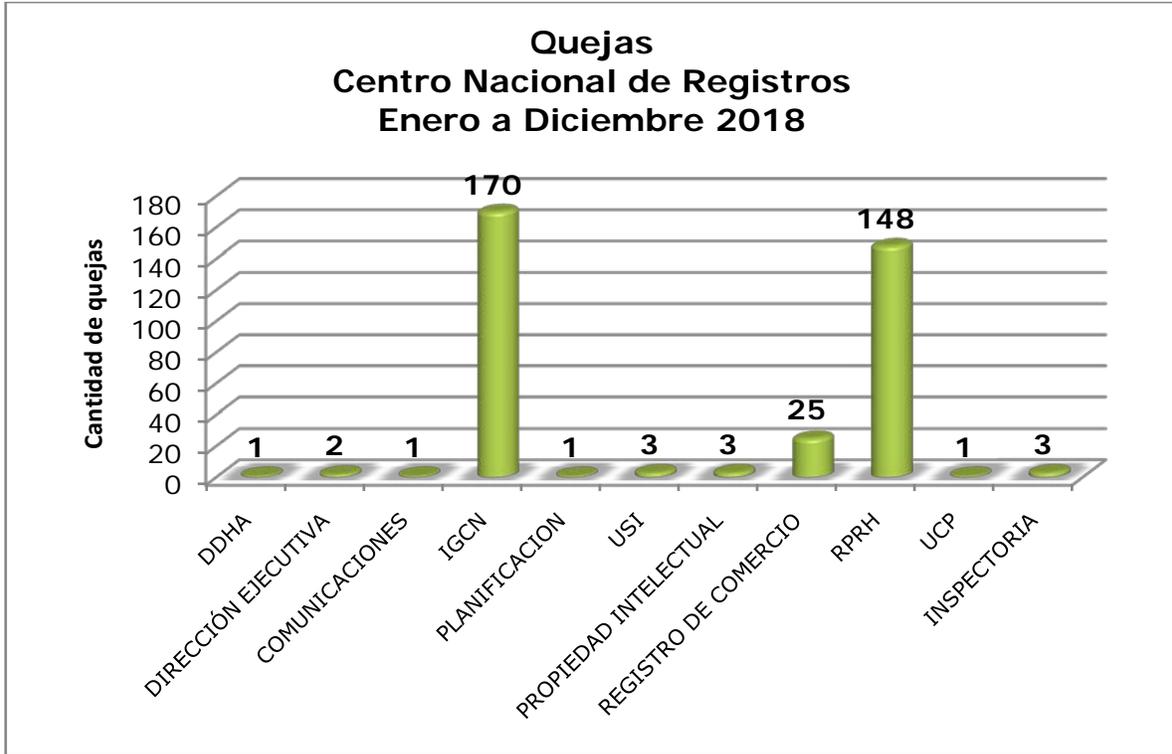
-Grafico 2-



#### Cantidad de Quejas por unidad.

De las 358 quejas reportadas, el 47% (170 quejas) fueron interpuesta al Instituto Geográfico y Catastro Nacional y el 41% (148 quejas) al Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca; el resto de quejas (12%) fueron interpuestas al Registro de la Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, UCP, Unidad de Seguridad Institucional, Inspectoría entre otros.

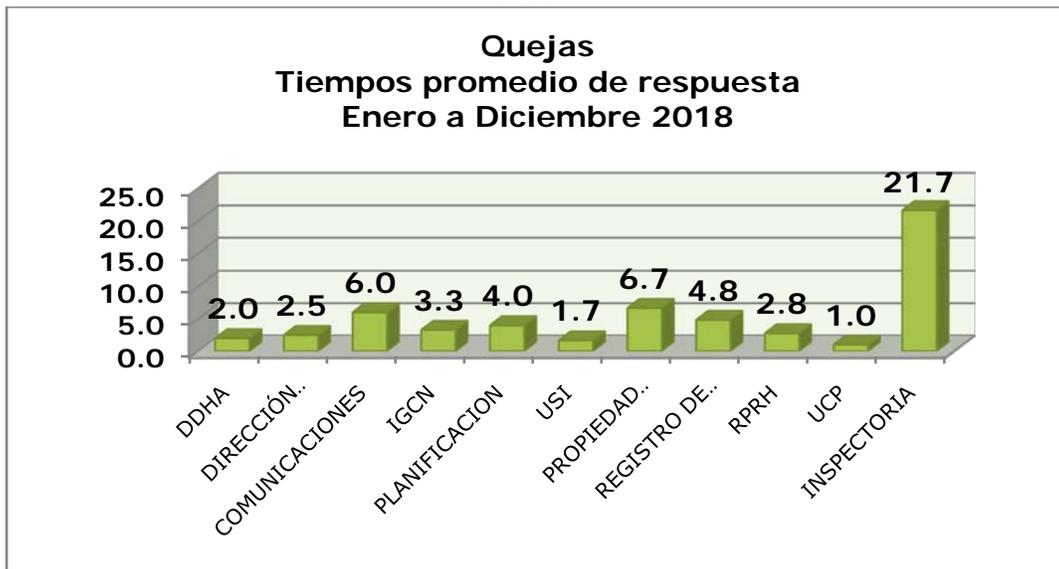
-Grafico 3-



### Tiempos de respuesta a quejas.

Para dar respuesta a las quejas registradas en el sistema de registros obligatorios y en el sistema de atención ciudadana, intervinieron 11 unidades administrativas, siendo UCP la unidad que brindó respuesta en el menor tiempo promedio y la Unidad de Inspectoría con el tiempo promedio de respuesta más prolongado, debido a que ciertos casos son muy complejos y necesitan un análisis e investigación más detallada para brindar una respuesta.

-Grafico 4-



### Cumplimiento de tiempos de respuestas por unidad.

De las 336 quejas que fueron gestionadas a través del sistema de registros obligatorios 282 quejas que representan el 83.9% cumplieron el tiempo de respuesta establecido (5 días hábiles) y 54 de estas que representan el 16.1% no cumplieron el tiempo de respuesta. De las 22 quejas gestionadas a través del sistema de atención ciudadana 15(68.2%) cumplieron con el tiempo de respuesta establecido (10 días hábiles) y 7(31.8%) no cumplieron.

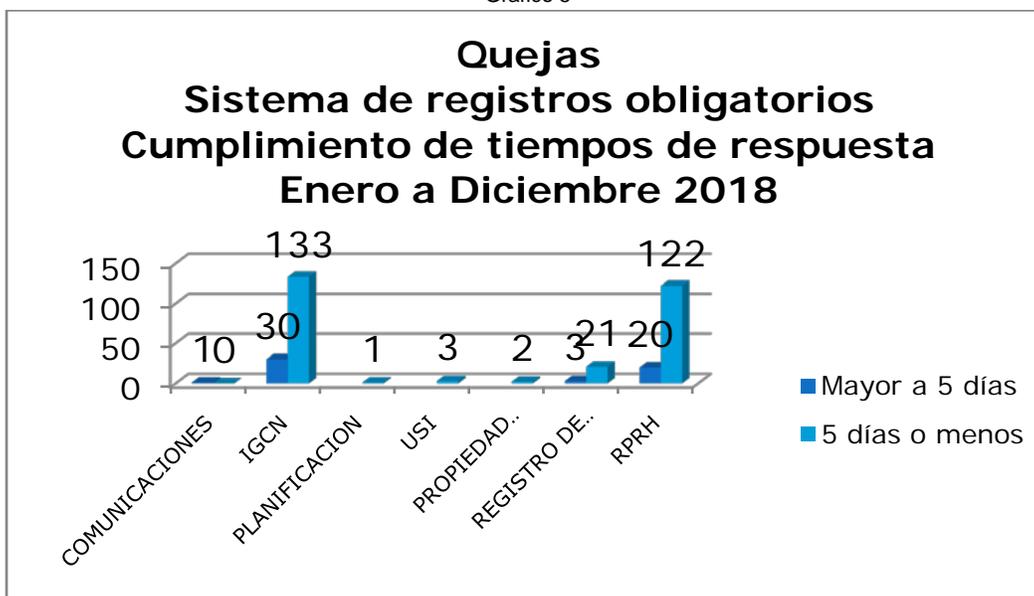
En relación a los porcentajes de cumplimiento de tiempos de respuestas estos varían en relación a la matriz de indicadores, pues el llenado que se hace de la misma se realiza de forma mensual y solo con las quejas que han sido cerradas al momento de realizar el comité de calidad.

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-

UNIDAD	Plazos de respuesta a quejas	
	Mayor a 5 días	5 días o menos
COMUNICACIONES	1	0
IGCN	30	133
PLANIFICACION	0	1
USI	0	3
PROPIEDAD INTELECTUAL	0	2
REGISTRO DE COMERCIO	3	21
RPRH	20	122
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>282</b>

-Grafico 5-

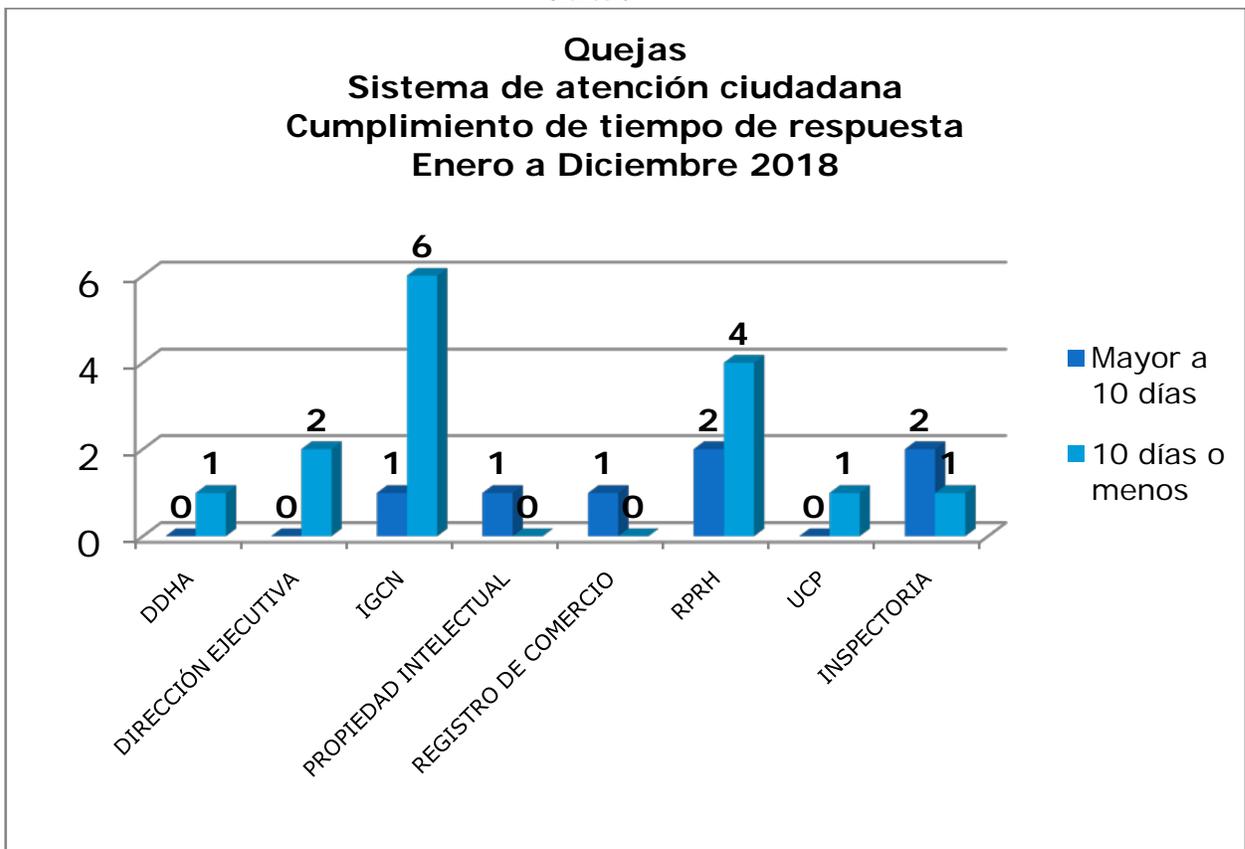


-Datos Estadísticos Grafico 6-

UNIDAD	Plazos de respuesta a quejas	
	Mayor a 10 días	10 días o menos
DDHA	0	1
DIRECCIÓN EJECUTIVA	0	2
IGCN	1	6
PROPIEDAD INTELECTUAL	1	0
REGISTRO DE COMERCIO	1	0
RPRH	2	4
UCP	0	1
*INSPECTORIA	2	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>15</b>

\*En relación a Inspectoría, por la complejidad de los casos, estos para los indicadores de calidad se han considerado dentro del porcentaje de casos excepcionales.

-Grafico 6-



## Tipos de Quejas.

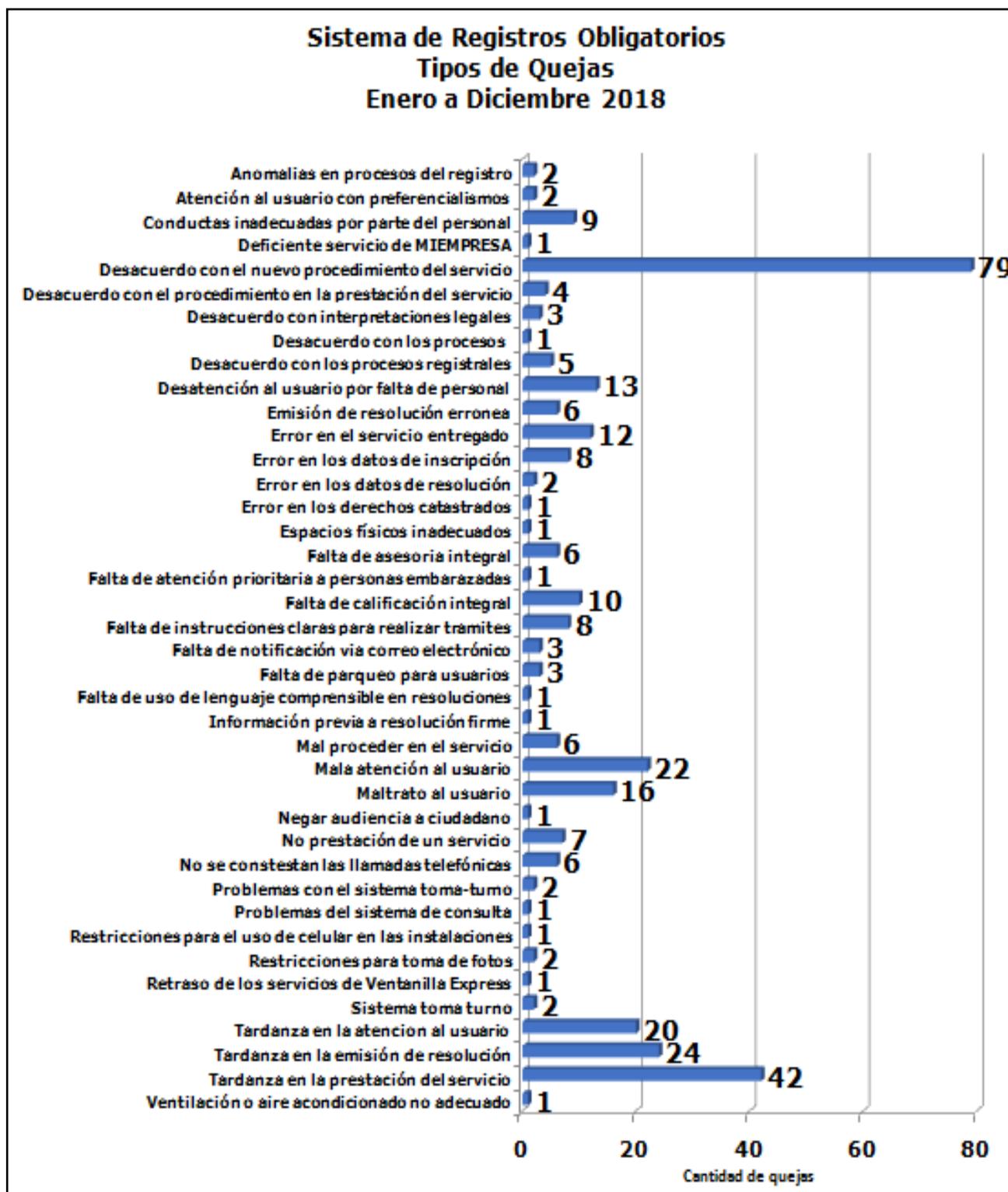
Al realizar la lectura y análisis de las 358 quejas gestionadas durante los meses de enero a diciembre del 2018, se realizó la tipificación o clasificación a cada una de las quejas de los usuarios externos, generando un total de 43 tipos de quejas.

-Coteo de tipos de quejas-

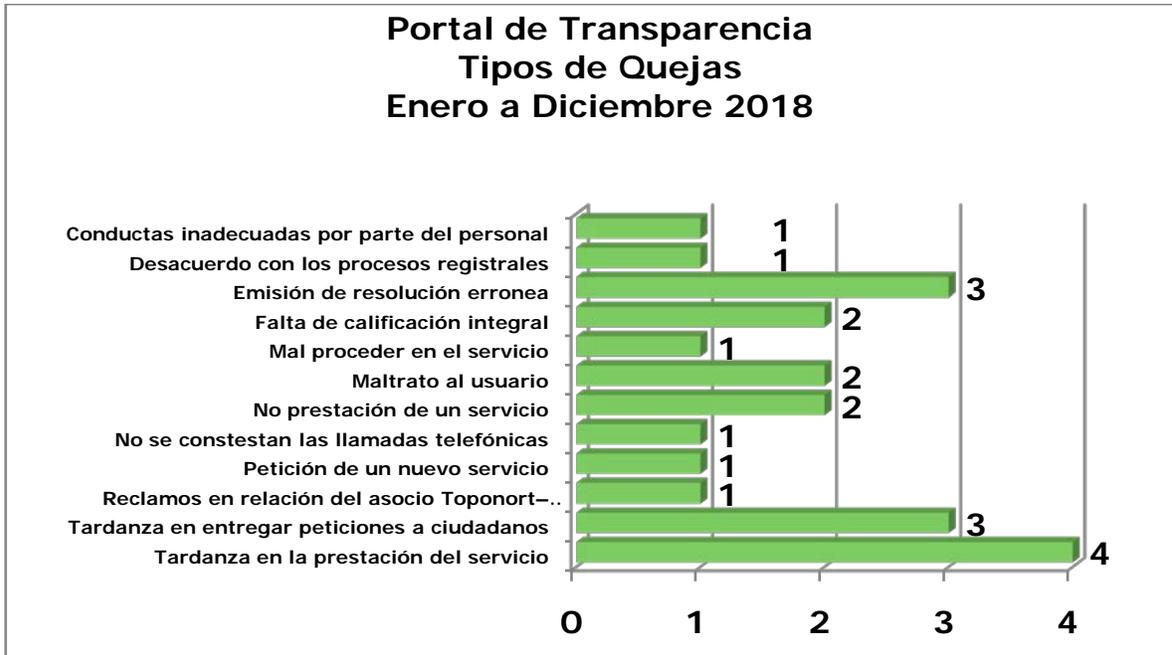
TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	Sistema de registros obligatorios	Sistema de transparencia
Anomalías en procesos del registro	2	2	
Atención al usuario con preferencialismos	2	2	
Conductas inadecuadas por parte del personal	10	9	1
Deficiente servicio de MIEMPRESA	1	1	
Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio	79	79	
Desacuerdo con el procedimiento en la prestación del servicio	4	4	
Desacuerdo con interpretaciones legales	3	3	
Desacuerdo con los procesos	1	1	
Desacuerdo con los procesos registrales	6	5	1
Desatención al usuario por falta de personal	13	13	
Emisión de resolución errónea	9	6	3
Error en el servicio entregado	12	12	
Error en los datos de inscripción	8	8	
Error en los datos de resolución	2	2	
Error en los derechos catastrados	1	1	
Espacios físicos inadecuados	1	1	
Falta de asesoría integral	6	6	
Falta de atención prioritaria a personas embarazadas	1	1	
Falta de calificación integral	12	10	2
Falta de instrucciones claras para realizar tramites	8	8	
Falta de notificación vía correo electrónico	3	3	
Falta de parqueo para usuarios	3	3	
Falta de uso de lenguaje comprensible en resoluciones	1	1	
Información previa a resolución firme	1	1	
Mal proceder en el servicio	7	6	1
Mala atención al usuario	22	22	

Maltrato al usuario	18	16	2
Negar audiencia a ciudadano	1	1	
No prestación de un servicio	9	7	2
No se contestan las llamadas telefónicas	7	6	1
Petición de un nuevo servicio	1	0	1
Problemas con el sistema toma-turno	2	2	
Problemas del sistema de consulta	1	1	
Reclamos en relación del asocio Toponort– Grafcán	1	0	1
Restricciones para el uso de celular en las instalaciones	1	1	
Restricciones para toma de fotos	2	2	
Retraso de los servicios de Ventanilla Express	1	1	
Sistema toma turno	2	2	
Tardanza en entregar peticiones a ciudadanos	3	0	3
Tardanza en la atención al usuario	20	20	
Tardanza en la emisión de resolución	24	24	
Tardanza en la prestación del servicio	46	42	4
Ventilación o aire acondicionado no adecuado	1	1	
<b>Total general</b>	<b>358</b>	<b>336</b>	<b>22</b>

-Grafico 7-



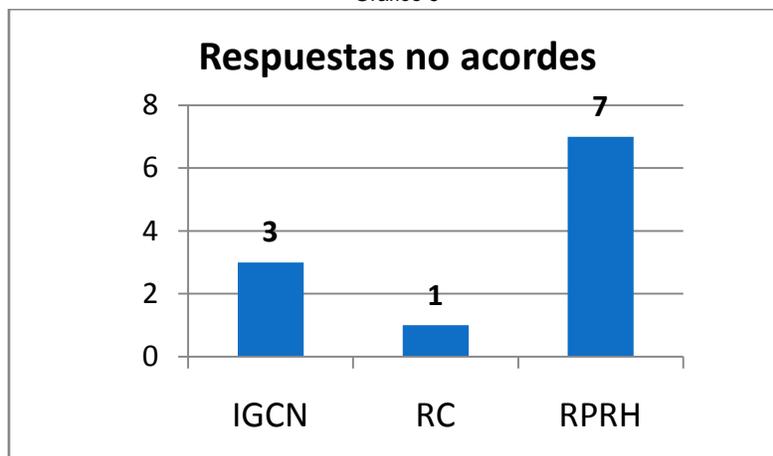
-Grafico 8-



#### Respuestas no acordes a quejas.

En el seguimiento a las quejas realizado durante el año 2018, se ha encontrado que existen 11 quejas que se gestionaron a través del sistema de registros obligatorios y se dieron por finalizadas, sin haberse respondido acorde a la notificación o queja interpuesta por el ciudadano, las cuales corresponden al Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca, Registro de comercio y la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

-Grafico 9-



## Tipo de quejas por unidad Administrativa.

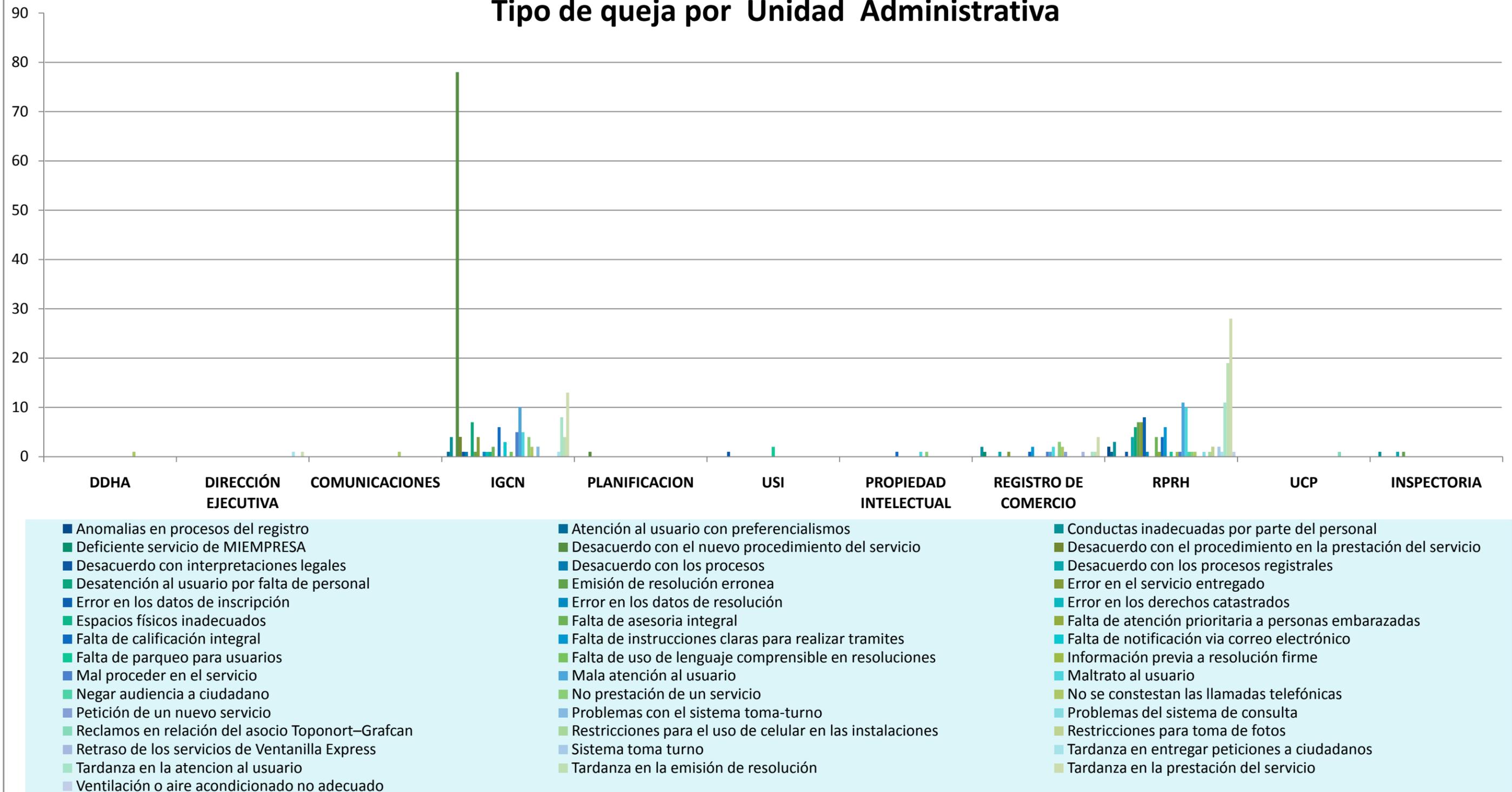
En el periodo reportado, las unidades administrativas de nuestra institución atendieron 336 quejas, siendo el Instituto Geográfico y Catastro Nacional al que se le interpuso y atendió más quejas, con 163 quejas gestionadas a través del sistema de registros obligatorios, siendo el tipo de queja más frecuente “Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio”; la segunda unidad administrativa que más quejas recibió es el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca, con 142 quejas gestionadas a través del sistema de registros obligatorios, siendo el tipo de queja más frecuente “Tardanza en la prestación del servicio”; la tercera unidad administrativa que más quejas ha recibido de enero a diciembre del 2018, es el Registro de Comercio con 24 quejas gestionadas a través del sistema de registros obligatorios. Las quejas más frecuentes en general son “Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio” y “Tardanza en la prestación del servicio”.

-Datos estadístico Gráfico 10.-

Rótulos de fila	COMUNICACIONES	IGCN	PLANIFICACION	USI	PI	RC	RPRH	Total general
Anomalías en procesos del registro							2	2
Atención al usuario con preferencialismos		1					1	2
Conductas inadecuadas por parte del personal		4				2	3	9
Deficiente servicio de MIEMPRESA						1		1
Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio		78	1					79
Desacuerdo con el procedimiento en la prestación del servicio		4						4
Desacuerdo con interpretaciones legales		1		1			1	3
Desacuerdo con los procesos		1						1
Desacuerdo con los procesos registrales						1	4	5
Desatención al usuario por falta de personal		7					6	13
Emisión de resolución errónea							6	6
Error en el servicio entregado		4				1	7	12
Error en los datos de inscripción							8	8
Error en los datos de resolución		1					1	2
Error en los derechos catastrados		1						1
Espacios físicos inadecuados		1						1
Falta de asesoría integral		2					4	6
Falta de atención prioritaria a personas embarazadas							1	1
Falta de calificación integral		5			1	1	3	10
Falta de instrucciones claras para realizar trámites						2	6	8
Falta de notificación vía correo electrónico		3						3
Falta de parqueo para usuarios				2			1	3
Falta de uso de lenguaje comprensible en resoluciones		1						1
Información previa a resolución firme							1	1
Mal proceder en el servicio		4				1	1	6
Mala atención al usuario		10				1	11	22
Maltrato al usuario		4				2	10	16
Negar audiencia a ciudadano							1	1
No prestación de un servicio		3			1	3		7
No se contestan las llamadas telefónicas	1	2				2	1	6
Problemas con el sistema toma-turno		2						2
Problemas del sistema de consulta							1	1
Restricciones para el uso de celular en las instalaciones							1	1
Restricciones para toma de fotos							2	2
Retraso de los servicios de Ventanilla Express						1		1
Sistema toma turno							2	2
Tardanza en la atención al usuario		8				1	11	20
Tardanza en la emisión de resolución		4				1	19	24
Tardanza en la prestación del servicio		12				4	26	42
Ventilación o aire acondicionado no adecuado							1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>163</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>142</b>	<b>336</b>

-Gráfico 10 -

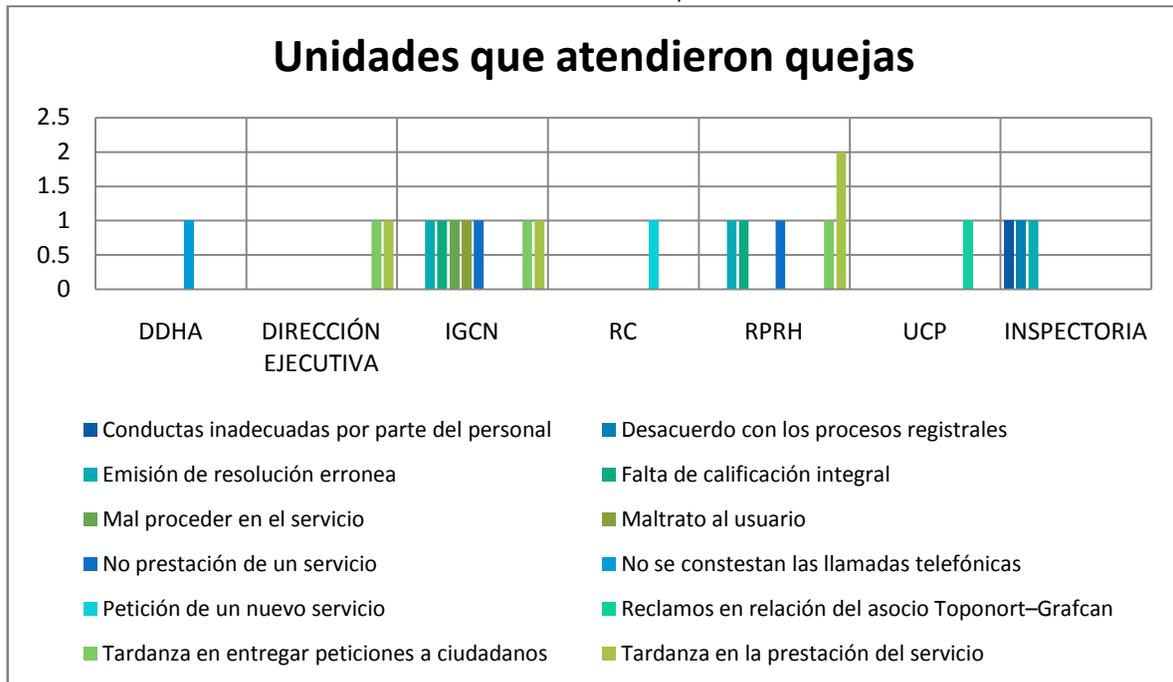
## Tipo de queja por Unidad Administrativa



-Datos estadístico Gráfico 11-

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD
Conductas inadecuadas por parte del personal	1
Desacuerdo con los procesos registrales	1
Emisión de resolución errónea	3
Falta de calificación integral	2
Mal proceder en el servicio	1
Maltrato al usuario	2
No prestación de un servicio	2
No se contestan las llamadas telefónicas	1
Petición de un nuevo servicio	1
Reclamos en relación del asocio Toponort–Grafcan	1
Tardanza en entregar peticiones a ciudadanos	3
Tardanza en la prestación del servicio	4
<b>Total general</b>	<b>22</b>

-Gráfico 11. Portal de Transparencia-



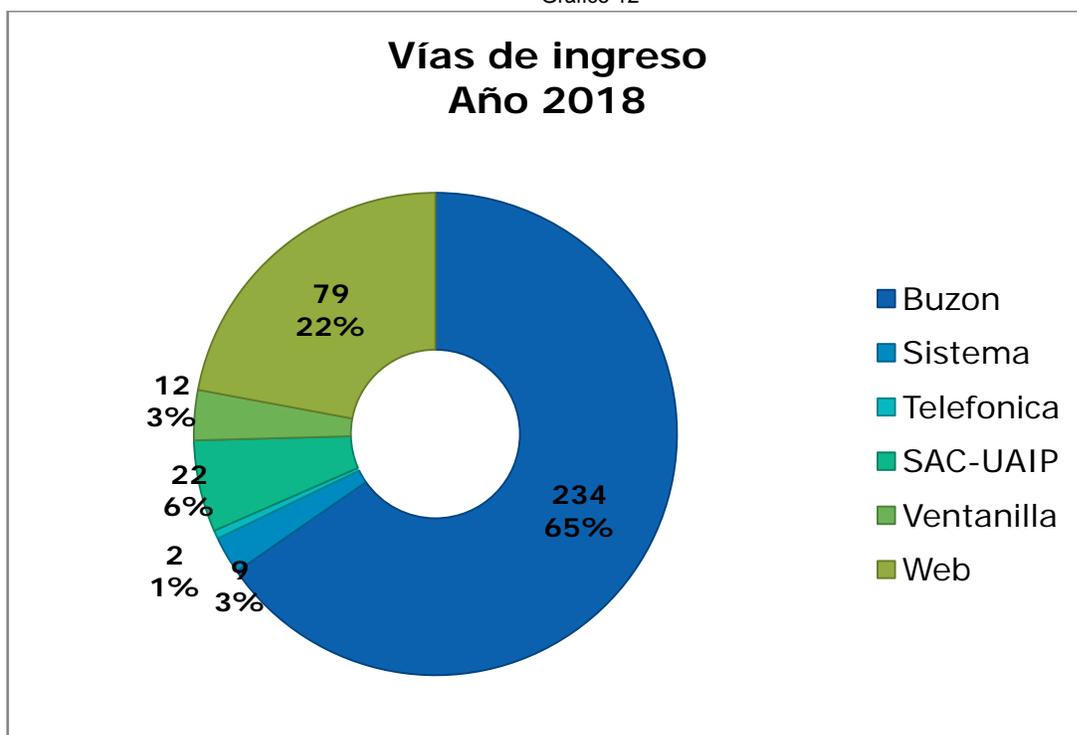
## Vías de ingreso.

A continuación se presenta el estadístico de las vías por las cuales ingresaron las 358 quejas que interpuso la ciudadanía a nuestra institución en el periodo del año 2018.

El propósito de mostrar los siguientes datos es que se identifique el canal de comunicación que es mayormente utilizado por los ciudadanos para presentar sus reclamos, siendo importante tomar en consideración potenciar los otros canales que tienen menor uso para 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 los trámites registrales, medio por el cual se interpusieron un total de 234 quejas, en segundo lugar se encuentra el sitio web de la institución con 79 quejas y en tercer lugar está el portal del Sistema de Atención Ciudadana gestionando 22 quejas en total.

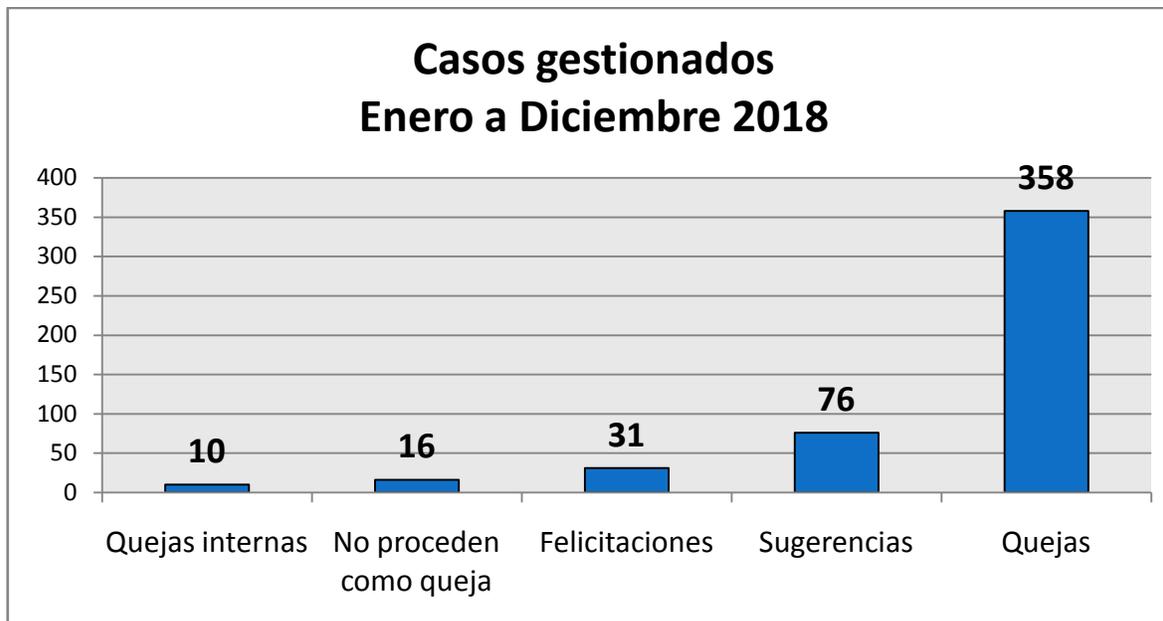
-Gráfico 12-



## Otros casos analizados

En total se recibieron 491 casos para atender de parte de la ciudadanía de los cuales 358 se identificaron como quejas, 76 como sugerencias, 31 felicitaciones, 16 casos que se presentaron como quejas pero que no procedieron como tal y 10 casos que fueron quejas internas.

-Gráfica 13-



## Evolución de los 10 tipos de quejas más frecuentes en los últimos 3 años.

A continuación se presenta datos que muestran los 10 tipos de quejas más frecuentes de los últimos 3 años.

Se puede observar que el tipo de queja más recurrente es la **"Tardanza en la prestación del servicio"**, el cual junto a las quejas clasificadas como **"Falta de calificación integral"**, son los dos tipos de quejas que han tendido al alza en los últimos 3 años.

Las quejas clasificadas como: **Tardanza en la emisión de resolución**, **Error en el servicio entregado**, **Maltrato al usuario**, **Desatención al usuario**, **Emisión de resolución errónea** y **No se contestan las llamadas telefónicas**, se encuentran dentro de las más frecuentes, sin embargo, han tenido una tendencia a su disminución.

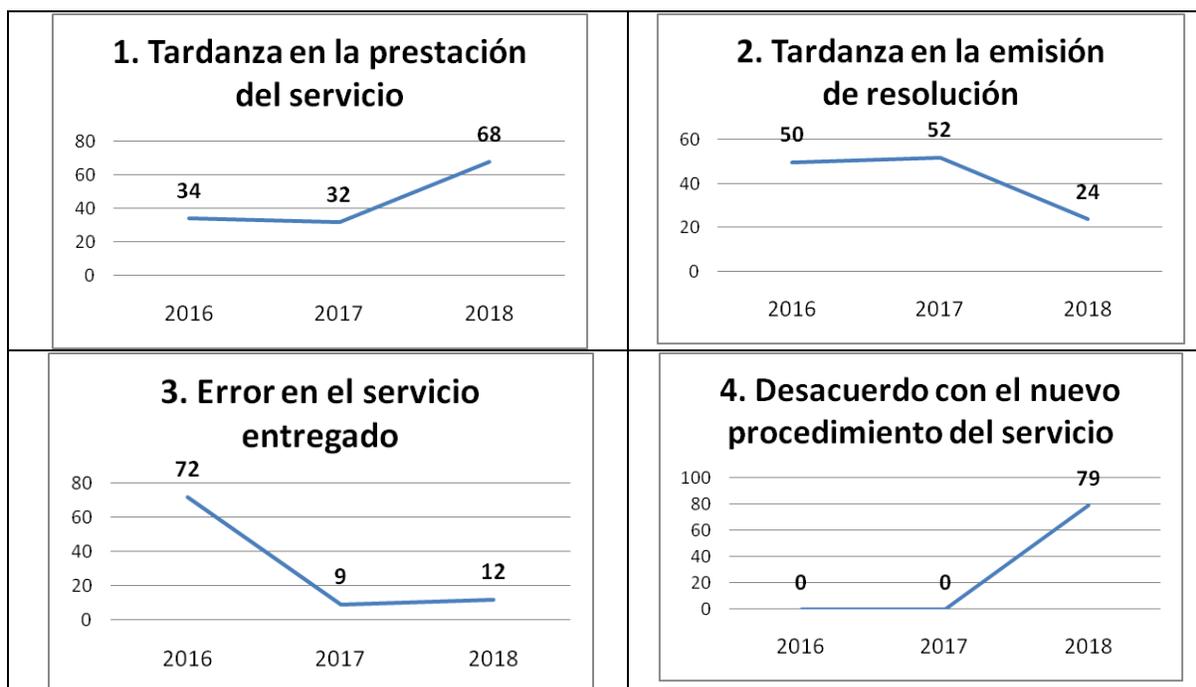
Las quejas clasificadas como **Mala atención al usuario**, han tenido una tendencia a mantener una constante.

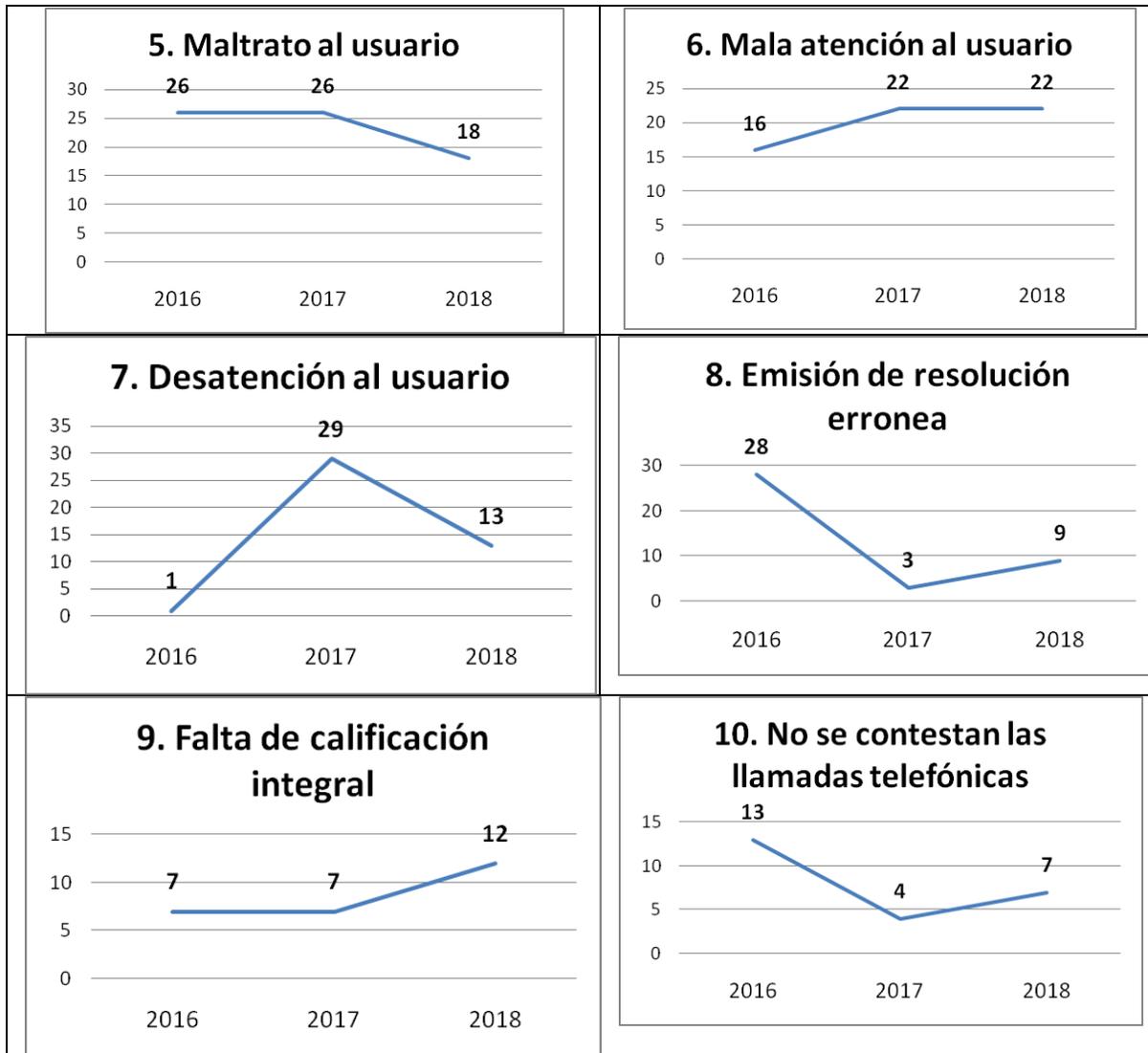
La queja **Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio**, aunque no es una queja recurrente de los últimos 3 años, sino que en el año 2018 surge este tipo de clasificación debido a la

implementación de nuevos servicios, se encuentra en el 4º. lugar por la cantidad de quejas recibidas.

TIPOS DE QUEJA		2016	2017	2018	Total
1	Tardanza en la prestación del servicio	34	32	68	134
2	Tardanza en la emisión de resolución	50	52	24	126
3	Error en el servicio entregado	72	9	12	93
4	Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio			79	79
5	Maltrato al usuario	26	26	18	70
6	Mala atención al usuario	16	22	22	60
7	Desatención al usuario	1	29	13	43
8	Emisión de resolución errónea	28	3	9	40
9	Falta de calificación integral	7	7	12	26
10	No se contestan las llamadas telefónicas	13	4	7	24
<b>Total general</b>		<b>247</b>	<b>184</b>	<b>264</b>	<b>695</b>

-Gráficas 14-





**Incumplimiento de indicador de calidad.**

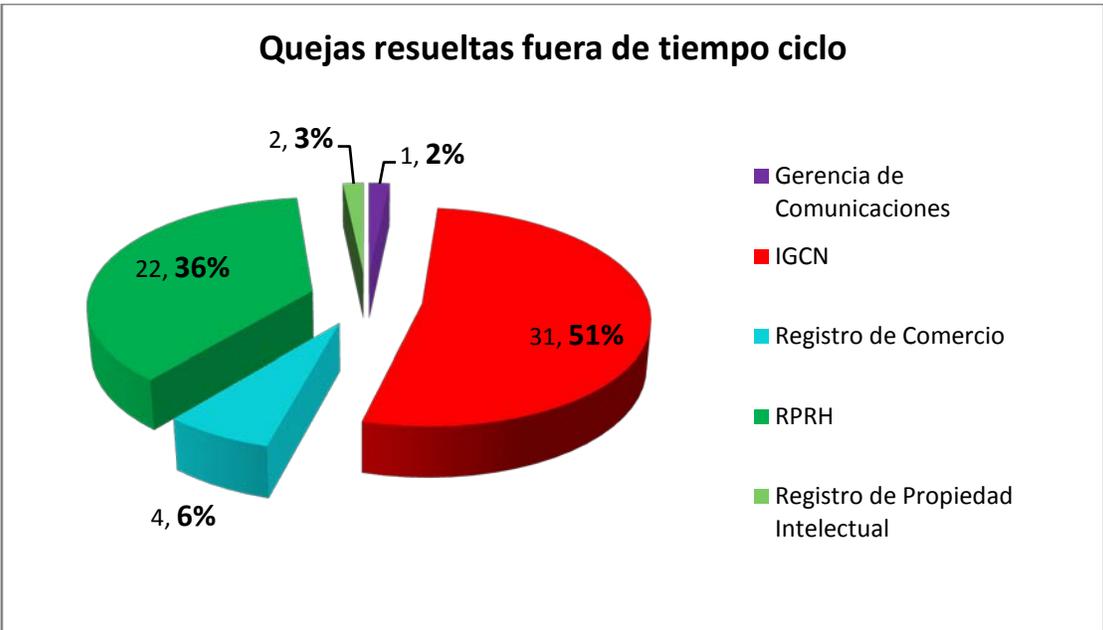
Para el año 2018, los procesos de calidad encargados de brindar respuestas a las quejas, no cumplieron con el indicador de calidad del objetivo estratégico “Resolver las quejas de los clientes en los tiempos establecidos”, que indica que deben responderse en el tiempo de respuesta establecido al menos el 90.4% de las quejas, el porcentaje a cumplir es alto, por lo que con un mínimo de incumplimiento en los tiempos de respuestas por parte de las unidades incide de forma negativa en el indicador.

A continuación se presentan por unidad las quejas que no cumplieron el tiempo ciclo, siendo 59 quejas en total, por lo que solo se cumplió con el 86.39% de cumplimiento en los tiempos de respuestas para las quejas que ingresan por el Sistema de Registros Obligatorios y con el 83.33% para las quejas que ingresan a través del Portal de Transparencia hoy Sistema de Atención Ciudadana.

En el gráfico 15 se puede observar que el IGCN no cumplió el tiempo de respuesta de 31 quejas que representan el 51% de las quejas respondidas fuera de tiempo, el RPRH con 22 quejas que no cumplen el tiempo de respuesta representan el 36% y el Registro de Comercio con 4 quejas representan el 6%.

A continuación se muestran los datos por unidad organizativa de todas las quejas que no cumplieron los tiempos de respuestas establecidos, tanto de las quejas que ingresaron a través del Sistema de Registros Obligatorios como a través del Portal de Transparencia/SAC.

Unidad Organizativa	Sistema de Registros Obligatorios	Portal de transparencia/SAC	Total general
Gerencia de Comunicaciones	1		1
IGCN	30	1	31
Registro de Comercio	3	1	4
RPRH	20	2	22
Registro de Propiedad Intelectual		1	1
Totales	54	5	59



## Conclusiones.

1. En el período comprendido de enero a diciembre del 2018, se recibieron un total de 358 quejas, aunque el porcentaje es mínimo, representando solo el 0.04% en relación a la demanda de servicios, 54 quejas que ingresaron a través del Sistema de registros obligatorios administrado por la Gerencia de Planificación, no fueron atendidas por las unidades sustantivas en el tiempo de 5 días hábiles, plazo máximo de respuesta, así también 5 quejas que ingresaron a través del Portal de transparencia/SAC, sobrepasaron los 10 días hábiles para ser respondidas, lo cual genera un incumplimiento anual en el indicador de calidad de responder en tiempo ciclo al menos el 90.4% de las quejas;
2. Los tres tipos de queja más frecuentes para el año 2018 son: “Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio” con 79 quejas, “Tardanza en la prestación del servicio” con 42 quejas y “Tardanza en la emisión de resolución” con 24 quejas.
3. Las quejas más recurrentes de los últimos 3 años, corresponden a las áreas de atención al usuario, siendo: *Tardanza en la prestación del servicio, Error en el servicio entregado, Maltrato al usuario, Mala atención al usuario y Desatención al usuario.*
4. Conocer los tipos de quejas más frecuentes de los últimos 3 años, representan una oportunidad para las unidades sustantivas, pues a través de un buen análisis de causas se pueden tomar acciones que permitan aminorar o desvanecer las quejas que se han mantenido de forma constante o han incrementado su número, lo cual tendría como consecuencia mejorar los resultados de satisfacción de nuestros usuarios.
5. Continúan existiendo las respuestas de quejas que no son acordes a lo solicitado. En el periodo analizado existen 11 quejas que representan el 3.1 % de las recibidas, en donde la respuesta dada por las unidades sustantivas a los ciudadanos, no son acordes con el caso o queja manifestado por el ciudadano.

## Recomendaciones

1. Que cada unidad organizativa, considere que la ficha del proceso de quejas indica que para el año 2019 los tiempos de respuestas deben reducirse en un 50%, por lo que los plazos máximos para emitir respuesta a los ciudadanos en sus reclamos será de 2.5 días hábiles y para la Unidad de Inspectoría y Auditoría el plazo máximo de respuesta será de 5 días hábiles; así también que tomen en consideración que las respuestas brindadas deben ser acordes a la quejas, reclamos y sugerencias interpuestos, pues las respuestas brindadas también en el SAC son evaluadas por los ciudadanos.
2. Que en los comités de calidad de cada proceso, se realicen análisis de causas y tomen acciones para reducir el porcentaje del mismo tipo que de forma constante en los últimos 3 años se han venido reiterando
3. Que se evalúen los efectos, resultados e impactos en la ciudadanía al implementar nuevos servicios y se consideren realizar las mejoras correspondientes.
4. En vista que el tipo de quejas más recurrentes corresponde a las áreas de atención al usuario, es necesario realizar acciones que permitan mejorar la prestación de los servicios, tales como capacitaciones al personal de las áreas de atención al usuario, tanto sobre la importancia del servicio a la ciudadanía como en la capacitación técnica y jurídica que requiere cada área de atención, pues existen quejas por maltrato a los usuarios, mala atención, desatención de usuarios y error en la entrega de servicios; así también se deben revisar las condiciones físicas de las áreas de atención y el sistema toma turno, pues también el entorno y el sistema podrían influir en los tiempos de espera.