



CNR
Centro Nacional de Registros

Informe de Espacios de acercamiento ciudadano

Unidad de Acceso a la Información Pública

Período: Enero - Abril 2019

En cumplimiento a la actividad 6 del POA 2019 de la Unidad de Acceso a la información pública, se informa las distintas atenciones que se han brindado a la ciudadanía a través de los diferentes espacios o medios de acceso para ello.

Las consultas ciudadanas que se reportan, corresponden exclusivamente a las que han sido atendidas por la Unidad de Acceso a la Información Pública.

Las quejas y sugerencias son las que se han atendido a nivel general, tanto por la Unidad de Acceso a la información Pública como por las distintas unidades del Centro Nacional de Registros.

A continuación el detalle del informe.

Recolección de información de servicios y atención ciudadana.

Medios de acceso a las y los ciudadanos:

1. Recepción de UAIP.
2. Telefónico.
3. Sistema de atención ciudadana.
4. Sistema de registros obligatorios.

Servicios Institucionales que se brindan:

1. Asesoría de Servicios del Registro de la Propiedad Raíz e hipoteca. (RPRH).
2. Asesoría de Servicios y Productos Catastrales (DIGCN).
3. Consulta y solicitudes de Acceso a la Información Pública (UAIP).
4. Consultas Generales (UAIP).

Áreas que apoyaron en la resolución de casos:

1. Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.
2. Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca.
3. Registro de Comercio
4. Unidad de Acceso a la Información.
5. Dirección de Desarrollo Humano y Administración.
6. Dirección de Tecnología de la Información.

Características de casos atendidos para el mes de enero:

Casos del periodo del 1 al 31 de enero del año 2019					
Reclamos / Quejas / Denuncias	¿Qué tipo de quejas, reclamos, denuncias reciben?	Sugerencias / Propuestas de proyectos	¿Qué tipo de sugerencias o qué propuestas de proyectos reciben?	Consultas / Orientaciones	¿Qué tipo de consultas u orientaciones brindan a la población?
29	a) Banco deficiente en la atención al usuario b) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio c) Disparidad de criterios registrales d) Error en el servicio entregado e) Error en los datos de inscripción f) Falta de instrucciones claras para realizar trámites g) Formulario digital para enviar quejas da error h) Mal proceder en el servicio i) Mala atención al usuario j) No prestación de un servicio k) No se contestan las llamadas telefónicas l) Tardanza en la atención al usuario m) Tardanza en la emisión de resolución n) Tardanza en la prestación del servicio	3	a) Sugiere que el banco atienda a las mismas horas que atiende el registro. b) Sugiere retirar el vidrio de la ventanilla de atención al cliente. c) Sugiere que el banco atienda a las mismas horas que atiende el registro.	50	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
Nota explicativa. Se han recibido 26 quejas vía institucional y tres queja a través del portal de gobierno abierto.		Nota explicativa. Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.			

Características de casos atendidos para el mes de febrero:

Casos del periodo del 1 al 28 de febrero del año 2019

Reclamos / Quejas / Denuncias	¿Qué tipo de quejas, reclamos, denuncias reciben?	Sugerencias / Propuestas de proyectos	¿Qué tipo de sugerencias o qué propuestas de proyectos reciben?	Consultas / Orientaciones	¿Qué tipo de consultas u orientaciones brindan a la población?
38	<ul style="list-style-type: none"> a) Atención al usuario con preferencialismos b) Baños sanitarios cerrados c) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio d) Desatención al usuario por falta de personal e) Emisión de resolución errónea f) Error en el servicio entregado g) Error en los datos de inscripción h) Extravío de documento i) Falta de asesoría integral j) Falta de atención prioritaria al adulto mayor k) Falta de calificación integral l) Falta de instrucciones claras para realizar trámites m) Falta de notificación vía correo electrónico n) Falta de parqueo para usuarios o) Mal proceder en el servicio 	2	<ul style="list-style-type: none"> a) Sugiere que se agreguen preguntas frecuentes al portal web del CNR para orientar a los usuarios. b) Sugiere que haya una persona suplente cuando la encargada de comercio no se encuentre. 	46	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
<p>Nota explicativa. Se han recibido 37 quejas vía institucional y uno queja a través del portal de gobierno abierto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> p) Mala atención al usuario q) Maltrato al usuario r) Tardanza en la atención al usuario s) Tardanza en la emisión de resolución t) Tardanza en la prestación del servicio 	<p>Nota explicativa. Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.</p>			

Características de casos atendidos para el mes de marzo:

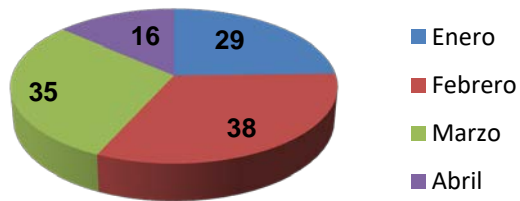
Casos del periodo del 1 al 31 de marzo del año 2019					
Reclamos / Quejas / Denuncias	¿Qué tipo de quejas, reclamos, denuncias reciben?	Sugerencias / Propuestas de proyectos	¿Qué tipo de sugerencias o qué propuestas de proyectos reciben?	Consultas / Orientaciones	¿Qué tipo de consultas u orientaciones brindan a la población?
35	<ul style="list-style-type: none"> a) Conductas inadecuadas por parte del personal b) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio c) Desacuerdo con interpretaciones registrales d) Desatención al usuario por falta de personal e) Error en los datos de inscripción f) Falta de calificación integral g) Falta de información h) Falta de instrucciones claras para realizar tramite i) Falta de uso de lenguaje comprensible en resoluciones j) Mala atención al usuario k) Maltrato al usuario l) No se contestan las llamadas telefónicas m) Restricciones para toma de fotos n) Tardanza en la atención al usuario o) Tardanza en la emisión de resolución p) Tardanza en la prestación del servicio 	4	<ul style="list-style-type: none"> a) Sugiere implementar el servicio de ubicación catastral en la OMC de las departamentales. b) Sugiere mejorar el servicio de ubicación catastral. c) Sugiere resguardar datos a los usuarios frecuentes, para no estar editando siempre todos los campos. d) Deberían de poner un responsable a la hora del almuerzo en recepción de consultas catastrales. 	48	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
<p>Nota explicativa. Se han recibido 32 quejas vía institucional y 3 queja a través del portal de gobierno abierto.</p>		<p>Nota explicativa. Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.</p>			

Características de casos atendidos para el mes de abril:

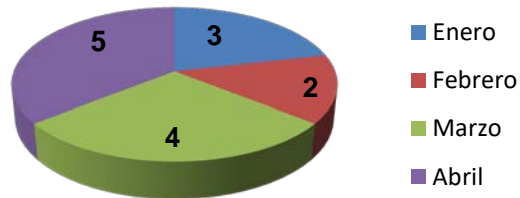
Casos del periodo del 1 al 30 de abril del año 2019					
Reclamos / Quejas / Denuncias	¿Qué tipo de quejas, reclamos, denuncias reciben?	Sugerencias / Propuestas de proyectos	¿Qué tipo de sugerencias o qué propuestas de proyectos reciben?	Consultas / Orientaciones	¿Qué tipo de consultas u orientaciones brindan a la población?
16	a) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio b) Desacuerdo con interpretaciones legales c) Desatención al usuario por falta de personal d) Error en el servicio entregado e) Error en los datos de inscripción f) Falta de conocimiento de personal de atención al usuario g) Mala atención al usuario h) Maltrato al usuario i) Tardanza en la atención al usuario j) Tardanza en la prestación del servicio	5	a) Solicita actualizar las cartas náuticas b) Sugiere agregar al modelo de escritura de constitución c) Sugiere brindar servicio de fotocopias para que el usuario no necesite salir de la institución. d) Sugiere que reduzca el tiempo de uso en las computadoras de consulta disponibles al ciudadano.	34	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
Nota explicativa. Se han recibido 16 quejas vía institucional. El termino quejas, en nuestra institución no corresponden a indicios de irregularidad, sino a insatisfacción y reclamos en la prestación de servicios		Nota explicativa. Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.			

RESUMEN DE CASOS ATENDIDOS DEL PERIODO REPORTADO

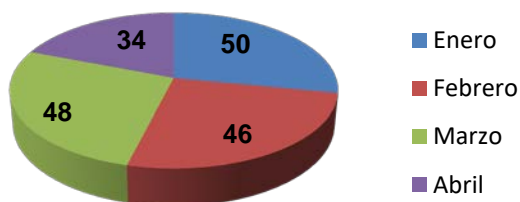
Quejas atendidas



Sugerencias recibidas



Atención a consultas



PORCENTAJE DE ATENCION QUE NECESITA CADA TIPO DE CASO

