



CENTRO
NACIONAL
DE REGISTROS

Informe de Espacios de acercamiento ciudadano

Unidad de Acceso a la Información Pública

Período: Mayo - Julio 2019

Introducción

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. Correo electrónico UAIP.
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 mayo:

Casos del periodo del 1 al 31 de mayo 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?
21	a) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio b) Error en el servicio entregado c) Error en los datos de inscripción d) Falta de seguridad en parqueos e) Mal proceder en el servicio f) No se contestan las llamadas telefónicas g) Tardanza en la atención al usuario h) Tardanza en el tiempo de respuesta i) Mala atención al usuario	1	a) Sugiere que sean de uso temporal las ubicaciones catastrales, debido a que según él se cambian los números de parcelas constantemente.	53	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
Nota explicativa. Se han recibido 19 quejas vía institucional y 2 quejas a través del Sistema de Atención Ciudadana. 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.			

Características de casos atendidos para el mes de junio:

Casos del periodo del 1 al 30 de junio 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?
42	a) Anomalías en procesos del registro b) Atención al usuario con preferencialismos c) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio d) Desacuerdo con interpretaciones legales e) Documento emitido sin sello y firma f) Error en el servicio entregado g) Error en llenado de recibo h) Error en los datos de inscripción i) Falta de calificación integral j) Falta de conocimiento de personal de atención al usuario k) Falta de instrucciones claras para realizar tramites l) Mal proceder en el servicio m) Mala atención al usuario	4	a) Sugiere que se vuelva al formato que se utilizaba en el servicio brindado por las oficinas catastrales. b) Sugiere que se adopte el mismo criterio en todas las oficinas en cuanto al retiro sin inscripción de los documentos denegados de pleno derecho ya que en unas oficinas se entrega el documento el mismo día que se presenta el escrito, mientras que en otras no lo realizan así. c) Sugerencias sobre documentos denegados de pleno derechos.	48	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
Nota explicativa. Se han recibido 41 quejas vía institucional y 1 quejas a través del Sistema de Atención Ciudadana.	n) No se contestan las llamadas telefónicas o) Sistema toma turno p) Tardanza en la atención al usuario q) Tardanza en el tiempo de respuesta r) Ventilación o aire acondicionado	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 julio:

Casos del periodo del 1 al 31 de julio 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?
40	a) Anomalías en procesos de servicios b) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio c) Desacuerdo con interpretaciones legales d) Error en el servicio entregado e) Falta de calificación integral f) Mal proceder en el servicio g) Mala atención al usuario h) Negligencia en el resguardo de documentos i) No se contestan las llamadas telefónicas j) Problemas con los sistemas o aplicativos web k) Sistema toma turno l) Tardanza en la atención al usuario m) Tardanza en tiempo de respuesta	5	a) Para planos aprobados se pueda observar el área, ya que facilita continuar con la segregación u otros documentos. b) Recomienda que para el área de los baños hacer limpieza, dos veces al día. c) Divulgar calendario de asuetos a la ciudadanía de manera más anticipada. d) Subsanan errores de falta de sellos en el área de asesoría al usuario.	35	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
Nota explicativa. Se han recibido 39 quejas vía institucional y 1 queja a través de la UAIP enviando gestión a sistema de registros obligatorios		Nota explicativa. Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.			

GRÁFICAS DE CASOS ATENDIDOS DEL PERIODO REPORTADO



PORCENTAJE DE ATENCION GENERAL DE CASOS

