



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# **Informe de Espacios de acercamiento ciudadano**

**Unidad de Acceso a la Información Pública**

**Período: Agosto - Octubre 2019**

## **Introducción**

En cumplimiento a la actividad 6 del POA 2019 de la Unidad de Acceso a la información pública, se informan 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. Consultas de 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. Registro de la Propiedad Intelectual.
6. Dirección de Tecnología de la Información.

Características de casos atendidos para el mes de agosto:

Casos del periodo del 1 al 31 de agosto 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	a) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio b) Desacuerdo con interpretaciones legales c) Desacuerdo con procedimiento en la prestación del servicio d) Error en el servicio entregado e) Falta de calificación integral f) Falta de equipo informático de consulta g) Mal proceder en el servicio h) Mala atención al usuario i) Maltrato al usuario j) No Prestación de un servicio k) No se contestan las llamadas telefónicas l) Problemas con los sistemas o aplicativos web m) Tardanza en la atención al usuario n) Tardanza en tiempo de respuesta o) Ventilación o aire acondicionado	3	a) Sugiere reducir costos a los aranceles del registro de propiedad intelectual. b) Sugiere visualizar de forma electrónica las observaciones de los documentos.	55	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
<b>Nota explicativa.</b> Se han recibido 35 quejas vía institucional a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.		<b>Nota explicativa.</b> 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 septiembre:

Casos del periodo del 1 al 30 de septiembre 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?
22	a) Tardanza en la atención al usuario b) Mala atención al usuario c) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio d) Desacuerdo con interpretaciones legales e) Error en el servicio entregado f) Tardanza en tiempo de respuesta g) Desacuerdo con procedimiento en la prestación del servicio h) Mal proceder en el servicio i) No se contestan las llamadas telefónicas j) Problemas con los sistemas o aplicativos web	4	a) Adecuar portal CNR para poder ser visualizado en celulares b) Sugiere que coloquen mesas pequeñas para los usuarios que realizan consultas por teléfono. c) Asesorar a personas de la tercera edad para el uso de servicios en línea.	51	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
<b>Nota explicativa.</b> Se han recibido 22 quejas vía institucional a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.		<b>Nota explicativa.</b> Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.			

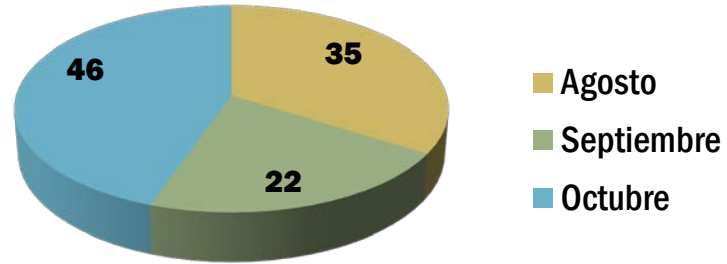
Características de casos atendidos para el mes de octubre:

Casos del periodo del 1 al 31 de octubre del año 2019

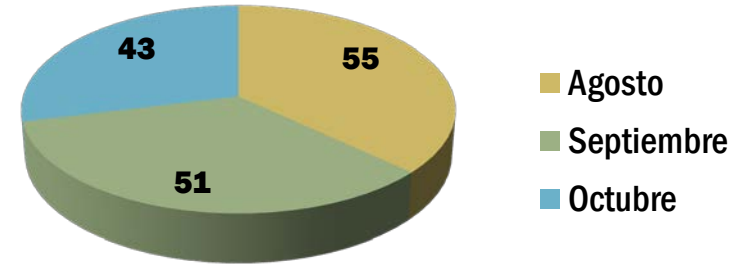
Reclamos / Quejas / Denuncias	¿Qué tipo de quejas, reclamos, denuncias reciben?	Sugerencias / Propuestas de proyectos	¿Qué tipo de sugerencias o qué propuestas de proyectos reciben?	Consultas / Orientaciones	¿Qué tipo de consultas u orientaciones brindan a la población?
46	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anomalías en procesos de servicios</li> <li>b) Banco deficiente en la atención al usuario</li> <li>c) Desacuerdo con el nuevo procedimiento del servicio</li> <li>d) Desacuerdo con interpretaciones legales</li> <li>e) Desacuerdo con procedimiento en la prestación del servicio</li> </ul>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sugiere que personal de ventanilla proporcione ubicación del inmueble, tal como se hacía hace 3 años.</li> <li>b) Sugiere colocar un mini banco dentro de las instalaciones del registro departamental de la Unión.</li> <li>c) Sugiere capacitar más al personal de atención al cliente.</li> <li>d) Sugiere colocar un cajero más.</li> <li>e) Sugiere que debe haber personal en el área de la tiketera, para poder orientar a los usuarios.</li> </ul>	43	Consultas y orientaciones relacionadas a la información de los servicios que presta la institución, evacuadas por la UAIP.
<p><b>Nota explicativa.</b> Se han recibido 46 quejas vía institucional a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Error en el servicio entregado</li> <li>g) Falta de calificación integral</li> <li>h) Falta de notificación vía correo electrónico</li> <li>i) Mala atención al usuario</li> <li>j) Maltrato al usuario</li> <li>k) No Prestación de un servicio</li> <li>l) Personal brinda información errónea para la prestación de servicios</li> <li>m) Problemas con los sistemas o aplicativos web</li> <li>n) Tardanza en la atención al usuario</li> <li>o) Tardanza en tiempo de respuesta</li> </ul>	<p><b>Nota explicativa.</b> Estas sugerencias son las que se reciben a través de cada una de las unidades sustantivas del CNR.</p>			

## PROPORCION MENSUAL DE CASOS ATENDIDOS

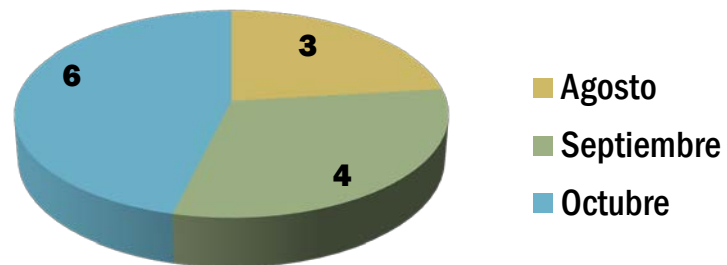
### Quejas atendidas



### Atención a consultas



### Sugerencias recibidas



### Atención general de casos Agosto-October Año 2019

