

RESOLUCIÓN MOTIVADA 11/UAIP-2019

En las oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales ubicadas en la Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, en la ciudad de San Salvador, a las catorce horas con treinta y siete minutos del día dieciocho de febrero de dos mil diecinueve. Con vista de la solicitud de acceso a la información pública número **0008-RNPN-2019**, presentada por el ciudadano [REDACTED], solicitando la siguiente información: "A. Informes de medición de satisfacción de usuarios de los años recientes (2017-2018). B. Metodología que utilizan para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios. (2017 -2018). C. Variables de la medición de la satisfacción de usuarios. D. Indicadores. E. Instrumento de medición (boleta de encuesta, otros). F. Si poseen certificado de ISO 9001:2015 o 9001:2008 en la Institución (sic)". Sobre el particular, la infrascrita Oficial de Información hace las siguientes consideraciones:

- En relación a requerimientos A, B, C, D y E, la información fue proporcionada por la Unidad de Acceso a la Información Pública del Registro Nacional de las Personas Naturales.

- En relación a requerimiento F: "Si poseen certificado de ISO 900:2015 o 9001:2008 en la Institución", se requirió dicha información al Ingeniero José Ricardo Avendaño Castañeda, Director de Aseguramiento de Calidad-Ad Honorem del RNPN, recibiendo respuesta mediante memorando mediante memorando DAC-43-2019, de fecha trece de febrero del presente año, en el cual se establece que: " En el RNPN, únicamente el servicio concesionado de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad en El Salvador se encuentra certificado según la ISO 9001-2015, debido a estipulaciones contractuales que requerían la Certificación ISO 9001 a la empresa concesionaria (se anexa copia del certificado) (sic)".

- Se verifico que la información solicitada no está clasificada como reservada, ni se encuentra en los supuestos de la información confidencial.

Por lo anterior y con base a los artículos 62, 65 y literal c) del artículo 72, de la Ley de Acceso a la Información Pública, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE:**

ENTREGAR, la información existente proporcionada por la Unidad de Acceso a la Información Pública del RNPN, la cual se detalla a continuación:

- 1. Requerimiento A: Informes de medición de satisfacción de usuarios de los años recientes (2017-2018).**
 - Se anexa informe de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario en el servicio del DUI en el exterior.
 - Se anexa informe de la medición de la satisfacción del usuario, de los servicios brindados por la Unidad Jurídica Registral, en las ventanillas de atención al ciudadano ubicadas en las oficinas centrales del Registro Nacional de las Personas Naturales.

2. Requerimiento B: Metodología que utilizan para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios. (2017 -2018).

a) Se anexa Procedimiento de Medición de la Percepción de la Satisfacción del Usuario.

b) En el período de enero 2018 a octubre 2018, la Unidad Jurídica Registral del RNPN, a través de las ventanillas de Atención a ciudadanos realizó 21,610 trámites, teniendo un promedio de 2,161 trámites al mes y un número de 108 trámites diarios, de los cuales se realizaron un promedio de 30 a 35 encuestas diarias por diez días hábiles, a virtud de obtener un número total de 300 personas encuestadas. La medición de satisfacción, se realizó de manera presencial en las oficinas centrales del RNPN, por medio del llenado de encuestas hechas a los usuarios. La Dirección de Informática del RNPN, habilito el aplicativo para la recopilación de datos proporcionados por los usuarios encuestados, el cual genero la tabulación automática y reportes requeridos, los cuales sirvieron de insumo para el análisis de datos y fueron plasmados en el reporte de Resultados de la medición de la percepción de satisfacción al usuario.

c) Durante el año 2017 en Estados Unidos y Canadá se realizó el enrolamiento de 61,971 ciudadanos, teniendo un promedio de 5,164 enrolamientos al mes. La medición de satisfacción, se realizó por medio de encuestas a los usuarios de los 16 centros de servicios en el exterior, a través de las siguientes modalidades:

- captura de información mediante el llenado de la encuesta publicada en la página web.
- Llamadas telefónicas a los usuarios por personal del Call Center.
- Correo electrónico a los usuarios remitiendo enlace para completar encuesta.

3. Requerimiento C: Variables de la medición de la satisfacción de usuarios.

Las variables utilizadas para la medición de la satisfacción al usuario son:

- La información brindada al efectuar el trámite.
- Amabilidad del personal.
- Tiempo aproximado para realizar el trámite.
- Tiempo de respuesta para la entrega de documentos.
- Tiempo de espera para ser atendido.
- Inconvenientes al momento de realizar el trámite.
- La atención recibida.
- Aspectos a mejorar en el servicio y la atención.
- Los requisitos solicitados para realizar el trámite.
- Ambiente de las oficinas del RNPN.
- Limpieza de las instalaciones.
- Acceso para llegar a las oficinas del RNPN.

4. Requerimiento D: Indicadores.

- Deficiente
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno
- Excelente
- Calificación de una escala de 1 al 10.

5. **Requerimiento E:** Instrumento de medición (boleta de encuesta, otros).

- Encuestas de Satisfacción al Usuario.

6. **Requerimiento F:** Si poseen certificado de ISO 9001:2015 o 9001:2008 en la Institución.

Se requirió dicha información al Ingeniero José Ricardo Avendaño Castañeda, Director de Aseguramiento de Calidad-Ad Honorem del RNPN, recibiendo respuesta mediante memorando mediante memorando DAC-43-2019, de fecha trece de febrero del presente año, en el cual se establece que: " En el RNPN, únicamente el servicio concesionado de registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad en El Salvador se encuentra certificado según la ISO 9001-2015, debido a estipulaciones contractuales que requerían la Certificación ISO 9001 a la empresa concesionaria (se anexa copia del certificado) (sic)".

Notifíquese,


Licda. Fátima Rutilia Romero Escobar
Oficial de Información RNPN



El presente documento se encuentra en versión pública en vida que contiene información confidencial de conformidad a lo establecido en el artículo 30 de la ley de Acceso a la Información Pública.