

# Centro Nacional de Registros

Unidad de Acceso a la Información Pública

## CUADRO DE ESTADISTICAS DE GESTION DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

PERIODO: 01 DE JUNIO 2013 A 31 DE MARZO 2014

Requerimientos	TOTAL
1. Número de solicitudes de información ingresadas	350
2. Número de solicitudes de información resueltas	350
3. Número de solicitudes de información denegadas	35
4. Causales de la denegatoria de información	Inexistencia o No Competencia
5. Tiempo promedio de entrega de resolución a las solicitudes de información	4 Días hábiles
6. Número total de requerimientos ingresados	401
7. Número de requerimientos de información oficiosa	12
8. Número de requerimientos de información pública	385
9. Número de requerimientos de información confidencia	4
10. Número de requerimientos de información reservada	0



# Memorando

GC/083/2014

**Para:** Lic. Edgar Ignacio Flamenco Martínez  
Oficial de Información

**De:** Licda. María Teresa Fajardo de Valencia  
Gerente de Comunicaciones

**Asunto:** Respuesta a solicitud No.CNR-2014-90.

**Fecha:** 28 de Abril de 2014.



---

Me refiero a memorado UAIP/036/2014 a través del cual se requiere información sobre el último acto de Rendición de Cuentas presentado por el Centro Nacional de Registros, que corresponde a Junio 2012 a Mayo 2013.

Al respecto, me refiero a lo solicitado:

1. Los mecanismos para la Rendición de Cuentas en la Institución vienen dados desde la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, dirigido a la Gerencia de Planificación para la conformación de un quipo de trabajo, quien tiene a su cargo la elaboración del informe. Detalles acerca de este punto puede ser solicitado a la dependencia de la Secretaría de Asuntos Estratégicos.
2. Sobre la cantidad de personas participantes en el ejercicio de la rendición de Cuentas debo informarle que se involucra a los Directores de RPRH, IGCN, PI, Comercio, DTI y Desarrollo Humano y Administración; Gerentes de Desarrollo Humano, Gerente de Administración, de Infraestructura y Mantenimiento, de Desarrollo y Negocios y de Comunicaciones, así como las Jefaturas de las Unidades de Relaciones Internacionales, Unidad Jurídica, Inspectoría, Unidad de Documentación, UACI, Unidad Financiera Institucional y Unidad de Seguridad Institucional.
3. En relación al detalle de la agenda desarrollada en el último Ejercicio de Rendición de Cuentas, lo encontrará anexo a este memorando.

Atte.

---

## Informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Junio 2012-mayo 2013

Día: jueves 6 de junio de 2013

Lugar: Salón de Usos Múltiples, CNR

Hora: 9:00 a.m.

### Programa

#### 1. Acto Protocolar

\*Saludo de bienvenida (maestro de ceremonias) a las autoridades de la mesa de honor y público en general.

\*Entonación del Himno Nacional

\*Mensaje de la Directora de Transparencia Institucional de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República o representante de la Subsecretaría

#### 2. Presentación del informe a cargo del Director Ejecutivo del Centro Nacional de Registros, Doctor José Enrique Argumedo.

#### 3. Preguntas y respuestas del público

#### 4. Cierre

#### 5. Refrigerio

### Mesa de Honor

- ✓ Directora de Transparencia Institucional de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República, Licenciada Aurora Cubías
- ✓ Director Ejecutivo del Centro Nacional de Registros, Doctor José Enrique Argumedo
- ✓ Subdirector Ejecutivo del Centro Nacional de Registros, Licenciado Juan Francisco Moreira.

Centro Nacional de  
Registros (CNR)



# Memorando

GC/084/2014

**Para:** Lic. Edgar Ignacio Flamenco  
Oficial de Información

**De:** Licda. María Teresa Fajardo de Valencia  
Gerente de Comunicaciones

**Asunto:** Respuesta a solicitud de Información.

**Fecha:** 29 de Abril de 2014.



Me refiero a la solicitud de información No.CNR-2014-90 en la que se requiere detalles acerca de las Políticas o iniciativas que promueven la participación ciudadana en la Institución, Mecanismos que garantizan la participación ciudadana en la Institución, detalles de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana, cantidad de espacios de participación ciudadana impulsados por la Institución, cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana.

Al respecto estoy anexando la información solicitada.

Atentamente,

SOLICITUD DE INFORMACION UAIP CNR-2014-90.

N°	INFORMACION SOLICITADA	RESPUESTA
1	<p>Políticas o iniciativas que promuevan la participación ciudadana en la institución</p>	<p>Iniciativas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartas de Servicios al Cliente, publicadas en la internet de la institución. Formato tríptico y cuadernillo.</li> <li>- El sistema de quejas y sugerencias ha sido instituido en forma voluntaria siguiendo lineamientos de la norma de calidad ISO 9001.</li> <li>- Medición de la satisfacción de cliente como cumplimiento a objetivos de calidad.</li> <li>- Entrevistas en medios de comunicación de funcionarios de alto nivel, en la que se comunica aspectos del quehacer institucional pero se atienden preguntas de los ciudadanos.</li> <li>- Uso de redes sociales : Facebook y Twitter a través de los cuales se da asistencia en casos delicados y orientación personalizada sobre el mismo. Dentro de estas redes, los clientes y usuarios pueden exponer sus comentarios e interactuar en los chats para poder tener un mejor acercamiento a la institución.</li> <li>- Existe, la disponibilidad de audiencia con el Director Ejecutivo y administrador de la institución en general, ya sea vía correo electrónico o cartas, visita o citas; donde se atiende lo requerido acorde a las disposiciones de ley.</li> <li>- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.</li> <li>- Charlas que promueven el uso de los diferentes servicios de los Registros a diferentes segmentos de la población.</li> </ul>
2	<p>Mecanismos que garantizan la participación ciudadana en la Institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las cartas han sido publicadas en la web de la institución, en la cuales se promueve el uso de correos electrónicos, para quejas y sugerencias.</li> <li>-Se han instalado buzones en las áreas de atención al cliente en todas las oficinas del CNR.</li> <li>- Desarrollo periódico de encuestas como parte de la gestión, las cuales son dirigidas a una muestra representativa de usuarios y usuarias de los distintos servicios a nivel nacional.</li> <li>- En el caso de los mecanismos electrónicos se tienen el uso de las redes sociales especialmente facebook, twitter y youtube; sitios que sirven para el aporte, consultas y participación ciudadana, así como en nuestro sitio web se ha colocado el espacio de Sugerencias, para obtener quejas y demás aportes.</li> </ul>
3	<p>Detalle de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En dichos espacios se abordan todo tipo de temas, como sugerencias de los usuarios, consultas sobre trámites, quejas, información de la institución hacia el ciudadano, avisos, notas sobre eventos importantes, notificación de eventos por realizarse, convocatorias a eventos, disposiciones de ley que se deben tener en cuenta por fechas próximas, entre otros.</li> <li>Asimismo descripción de los servicios y trámites a realizar.</li> <li>- Tiempos de respuesta según el servicio solicitado.</li> <li>- Diferentes medios en que el ciudadano puede contactar a quien corresponda.</li> <li>- Percepción del cliente sobre la calidad de los servicios que se brindan en los diferentes registros.</li> <li>- Gestión institucional, administrativa y financiera</li> </ul>

4	Cantidad de espacios de participación ciudadana impulsados por la institución	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sitio web institucional.</li> <li>2. En el caso de las redes sociales y medios digitales se tienen: Facebook: el perfil del CNR, fan page CNR, fan page de Comercio, perfil de Propiedad Intelectual, que son las instancias que más proximidad y afluencia tienen, twitter CNR y twitter del Registro de Comercio; así como un canal de youtube. El manejo de estos sitios se maneja bajo un solo administrador con enlaces web que monitorean constantemente el sitio y facilitan al administrador las respuestas o asistencia requerida.</li> <li>3. Medición de encuestas de satisfacción.</li> <li>4. Audiencia Pública de Rendición de cuentas.</li> <li>5. entrevistas en medio de comunicación.</li> <li>6. Buzones de quejas y sugerencias.</li> <li>7. Correo electrónico institucional para quejas y sugerencias.</li> </ol>
5	Cantidad de participantes en los espacios de participación ciudadana	<p>En el caso de facebook a la fecha se tiene en su perfil: 5,000 (máximo de amigos)  En su fan page tienen: 1,222 fans  En la fan page de Registro de Comercio se tienen 697 fans  Y en perfil del Registro de Propiedad intelectual se tienen: 162 amigos  Para el caso de twitter se tiene a 10,900 personas siguiendo  Para youtube hay 11 suscriptores y 2,581 visualizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tiene un promedio anual de 3500 , ciudadanos y ciudadanas encuestados.</li> <li>- Se recibe un promedio anual de 390 quejas en los buzones instalados en diferentes oficinas.</li> <li>- Se recibe un promedio anual de 90 quejas recibidas a través del correo electrónico.</li> </ul>