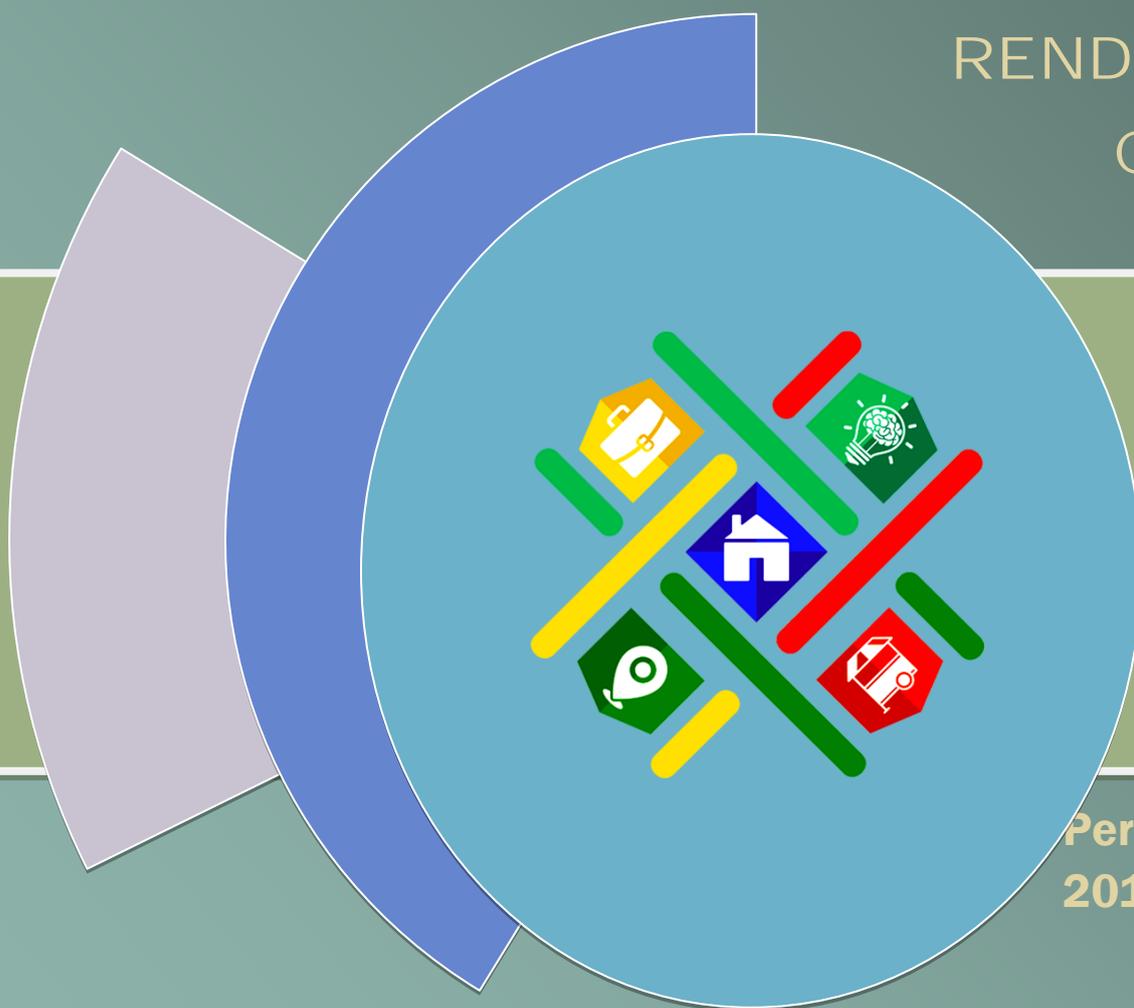


INFORME FINAL DE RESULTADOS DE RENDICION DE CUENTAS



Periodo de Junio
2017 a mayo 2018

Centro Nacional de Registros



www.cnr.gov.sv

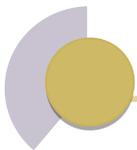


2018



Contenido

INTRODUCCION	3
OBJETIVO.....	4
ACCIONES IMPLEMENTADAS	4
LINEAMIENTOS DEL PROCESO.....	7
INSTRUMENTOS PARA RENDIR INFORME PARA LA SPTA	8
RESULTADO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018	9
• <i>DATOS ESTADÍSTICOS</i>	9
• <i>RESULTADOS DE EVALUACIÓN CIUDADANA</i>	11
EVALUACIÓN COMPARATIVA.....	13
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	16
ANEXOS	17



INTRODUCCION

Uno de los principios rectores y fines de la Ley de Acceso a la Información Pública es la rendición de cuentas, reconocida por la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción como una herramienta idónea para prevenir, detectar, sancionar y erradicar los actos de corrupción.

La rendición de cuentas ante el público y autoridad competente, es una obligación para quienes desempeñan responsabilidades en el Estado o administran bienes públicos, por el uso y la administración de los bienes públicos a su cargo y sobre su gestión, de acuerdo a la ley.

El Gobierno de la República a través de la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA), promueve lineamientos para realizar la rendición de cuentas con el fin de fortalecer la institucionalidad. Los lineamientos tienen como enfoque la participación efectiva de la ciudadanía y que los funcionarios expliquen y rindan cuentas de su gestión.

El Centro Nacional de Registros, comprometido con la ciudadanía, desde el año 2010, realiza los eventos de Rendición de Cuentas, regulada desde el año 2011 por la Ley de Acceso a la Información Pública.

En agosto 2018, la institución realizó la rendición de cuentas de los últimos cuatro años de la presente gestión, en 3 regiones del país, a través de eventos que se desarrollaron en los departamentos de Santa Ana, San Miguel y San Salvador, con la finalidad de dar a conocer la gestión y administración de los recursos de forma cercana con la ciudadanía que permita conocer sus impresiones, necesidades y sugerencias que contribuyan el desarrollo de la administración y satisfacer de forma prioritaria sus expectativas y necesidades.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la evaluación ciudadana a los 3 eventos de rendición de cuentas, así también presentamos las acciones implementadas y el cumplimiento a lineamientos de la Secretaria de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA).



OBJETIVO.

Presentar a la Administración Superior los resultados de las evaluaciones, comentarios, opiniones y recomendaciones hechas por los asistentes al ejercicio de rendición de cuentas correspondiente al período de junio del 2014 a mayo del 2018.

ACCIONES IMPLEMENTADAS

En la rendición de cuentas 2018, se implementó la transmisión en línea e intérprete de lenguaje de señas salvadoreñas en los 3 eventos regionales, videos testimoniales y las respuestas de las consultas formuladas por la ciudadanía de forma directa, adicionalmente se retomaron las acciones innovadoras de la rendición de cuentas anterior, que permitieron la participación masiva y efectiva de los ciudadanos y ciudadanas.

A continuación se detallan las acciones implementadas:

Mesas temáticas como mecanismo de participación ciudadana, en las que se implementó una herramienta informática que permitió tabular y clasificar las preguntas de forma automática.

Las autoridades consideraron continuar con el formato de realizar mesas temáticas, para que la ciudadanía se agrupara de forma natural en las mesas de su interés y que participara en la identificación de acciones de mejora en el servicio que cada uno de los registros presta a la población en general. En cada una de las mesas, se encontraban los directores de las unidades sustantivas y los jefes de las unidades staff, para responder de forma directa las preguntas e inquietudes de los ciudadanos, adicionalmente se innovo contando con un sistema el cual alimento y documento de forma automáticamente las observaciones, inquietudes, preguntas o felicitaciones de la ciudadanía.



Inclusión de intérprete de lenguaje de señas

Con la finalidad que la población con discapacidad auditiva tuviese acceso al informe de rendición de cuentas, se contrato por segunda ocasión a una persona intérprete de lenguaje de señas salvadoreñas para los eventos de rendición de cuentas, en esta ocasión no solo para el evento principal sino para los 3 eventos regionales celebrados en San Salvador, Santa Ana y San Miguel. En la ciudad de San Miguel se contó con la asistencia de personas con discapacidad auditiva, por lo que la interpretación de lenguaje de señas salvadoreñas, contribuyó a que éste sector de la población conociera por primera vez los servicios y gestión de la institución.

Publicación de Informe Interactivo.

El 33% de las personas que participaron en la consulta previa, (ver informe anexo) expresó que el informe de rendición de cuentas debía realizarse de forma interactiva y en línea, razón por la que dicho mecanismo se implementó desde el día de la realización del evento en oficina central, manteniéndolo en línea.

Socialización interna del informe de rendición de cuentas, a través de publicación en postmaster.

Territorialización de rendición de Cuentas.

En cumplimiento del lineamiento de la SPTA de rendir cuentas en el territorio nacional, la administración superior asumió el compromiso de rendir cuentas a nivel regional, realizando los eventos de rendición de cuentas en 3 departamentos del país, los cuales fueron sede de los restantes departamentos, tomando en consideración la presencia que como CNR se tienen en dichos departamentos.

Vale la pena mencionar que la invitación a los 3 eventos (regionales) se realizó en todo el territorio nacional.



Plan de medios para los distintos eventos de rendición de cuentas.

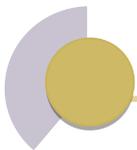
Con la finalidad de hacer del conocimiento de los ciudadanos de cada una de los departamentos sobre los eventos de rendición, la Gerencia de Comunicaciones, elaboró un plan de medios locales, dando como resultado 16 entrevistas radiales, 3 televisivas y 1 en plataforma de periódico digital, lo cual permitió que la población de cada localidad se enterara de que trataría el evento y la importancia de su participación, por lo que en cada rendición de cuenta departamental se pudo contar con un buen porcentaje de asistencia y participación.

Convocatorias casa por casa.

Como mecanismos para lograr la asistencia de los ciudadanos a las rendiciones de los departamentos de Santa Ana y San Miguel, se realizó visitas a oficinas, lugares de comercio de los territorios aledaños a las oficinas registrales de cada uno de los departamentos donde el CNR tiene presencia, con la finalidad de invitarles a que asistiesen a los eventos, mecanismo que al ser implementado generó como resultado mayor número de asistentes.

Cuadros de seguimientos de puntos concretos expuestos por los ciudadanos y ciudadanas.

El CNR con la finalidad de dar un seguimiento real a lo expuesto por los ciudadanos, realiza por cada evento de rendición de cuentas un seguimiento el cual contiene los siguientes datos: participante, problema, inquietud o sugerencia expuesta, funcionario designado para brindar respuesta.



Videos Testimonios de ciudadanos.

Se grabaron entrevistas previas con diferentes usuarios y usuarias de nuestros servicios, para que pudiesen brindar su testimonio sobre su experiencia y los cambios relevantes que han percibido en la actual gestión del CNR. Los videos de las entrevistas se proyectaron en los 3 eventos regionales, lo cual también contribuyó a que más ciudadanos brindaran apreciaciones sobre la gestión, expusieran casos y plantearan propuestas.

Respuesta directa a los ciudadanos.

Con la finalidad de que la población obtenga una respuesta de los funcionarios responsables de las unidades a las que los ciudadanos les realizaron consultas en los eventos de rendición de cuentas, se implementó la metodología que los ciudadanos dejaran un medio de contacto a fin de hacerles llegar la respuesta de forma directa, y ya no solo publicar las respuestas de forma general en el sitio web institucional.

LINEAMIENTOS DEL PROCESO

La Secretaria de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA) es la responsable de impulsar la rendición de cuentas de forma coordinada con todas las instituciones del Órgano Ejecutivo, incluyendo Autónomas y gabinetes departamentales. Para este año plantearon los siguientes lineamientos:

- ✚ Rendir cuentas de los últimos años de Gobierno, y cuando sea posible de los últimos 9 años para dejar clara la continuidad
- ✚ Las rendiciones de cuentas deberán ser lo más territorial posible
- ✚ Se debe respetar el carácter institucional (no colores partidarios)
- ✚ Abstenerse de convocar únicamente servidores/as públicos
- ✚ Plantear claramente los límites y restricciones enfrentados
- ✚ Los criterios de evaluación se centrarán en el contenido y no en los aspectos accesorios.



Para el presente año la SPTA, bajo el instructivo para la realización de las Rendiciones de Cuentas, emite una guía con los lineamientos que se listan a continuación:

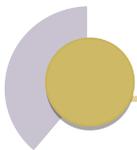
- ✚ Creación de la CIRC
- ✚ Consulta Pública Previa
- ✚ Divulgación del informe de Rendición de Cuentas
- ✚ Presentación visual para la audiencia
- ✚ Socialización interna
- ✚ Convocatoria externa
- ✚ Audiencia de Rendición de Cuentas
- ✚ Exposición del informe en la audiencia
- ✚ Participación ciudadana
- ✚ Asistencia
- ✚ Aportes a la gestión y respuesta institucional en la audiencia.

INSTRUMENTOS PARA RENDIR INFORME PARA LA SPTA

En el presente año la SPTA estandarizó el instrumento de evaluación ciudadana que debía entregarse en la rendición de cuentas, así mismo entregó un formato con la finalidad de recopilar la información estadística de cada uno de los eventos.

-Encuesta ciudadana-

No.	Aspectos a calificar	Criterio de calificación		
1	¿Se abordaron temas de su interés en la exposición?	En general, sí	Algunos	No, ninguno
2	¿Cómo califica el contenido del informe de Rendición de Cuentas?	Excelente	Suficiente	Deficiente



3	¿De acuerdo al informe, como valora el desempeño de la institución?	Excelente	Suficiente	Deficiente
4	¿Colmo califica las respuestas de las autoridades a las preguntas del público?	Excelente	Suficiente	Deficiente
5	La participación de los asistentes en la Rendición de Cuentas la califica como:	Excelente	Suficiente	Deficiente

-Ficha de recopilación de datos estadísticos-

Fecha de su rendición de cuentas				
Lugar de la Rendición de Cuentas				
Número total de asistentes				
Número total de participaciones y preguntas en la audiencia				

RESULTADO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

- DATOS ESTADÍSTICOS***

En este año se celebraron 3 audiencias de rendiciones de cuentas, siendo estas en los departamentos de Santa Ana, San Miguel y San Salvador.

A continuación se detalla, la cantidad de asistentes presenciales en cada uno de los eventos, desagregados por género, la cantidad de participantes y



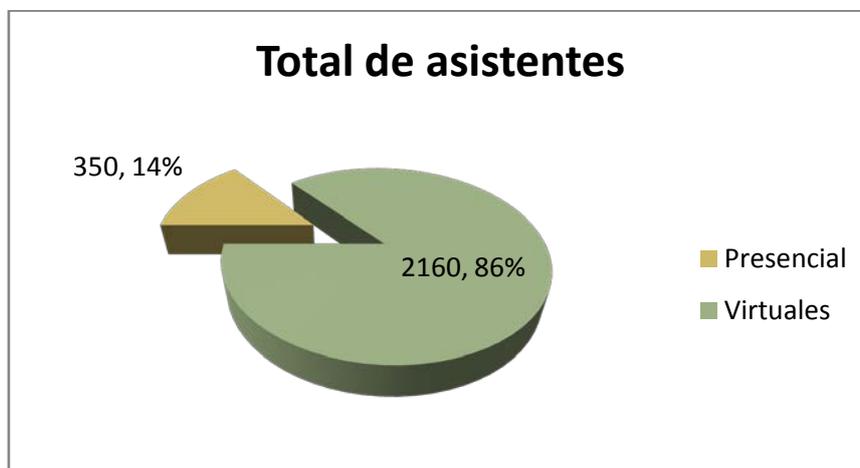
cantidad de preguntas, comentarios, sugerencias o exposición de problemáticas.

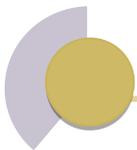
-Tabla 1-
Datos estadísticos detallados por evento de rendición de cuentas

Departamento	Total de asistentes	Hombres	Mujeres	Participaciones Cantidad de preguntas, observaciones, comentarios, sugerencias, etc.
Santa Ana	51	30	21	48
San Miguel	200	96	104	101
San Salvador	99	58	41	75
Totales	350	184	166	224

A los eventos de forma presencial asistió un total de 350 personas y un total de 2160 personas que reprodujeron la transmisión en directo de los eventos de Rendición de Cuentas en las 3 zonas geográficas del país, por lo que hace un total de 2510 asistentes, como se puede apreciar en el gráfico siguiente la asistencia presencial fue de un 13.94% y la asistencia virtual de un 86.06%. Es importante indicar conforme los datos de los resultados del informe de rendición de cuentas 2017, de forma virtual se tuvo la presencia de 707 visitantes, lo cual representa el 32.73% en relación a la presencia virtual del presente año 2018, pues este año incrementó en 3 veces más la cantidad de personas que se conectaron para reproducir el evento de rendición de cuentas.

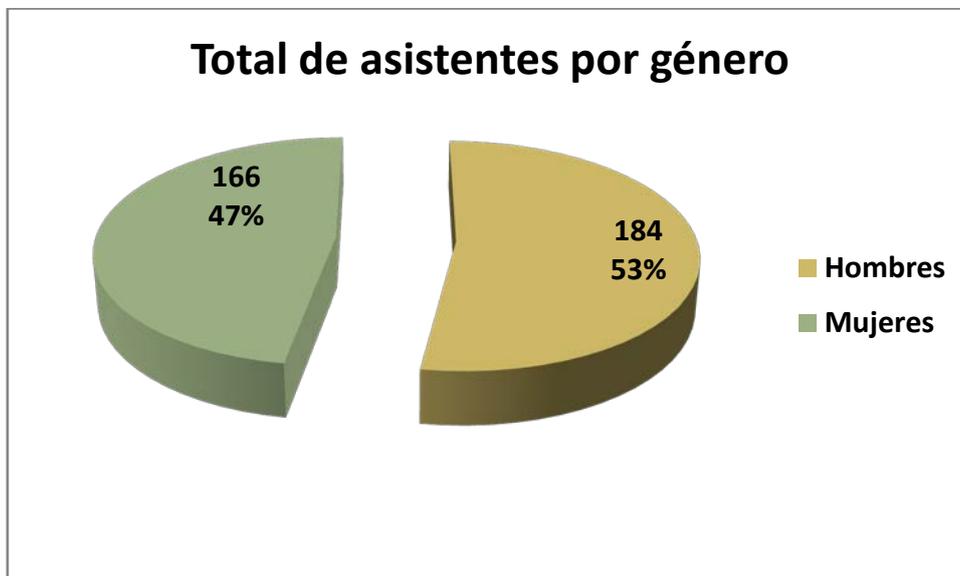
-Gráfico1-





De los 350 asistentes presenciales se determinó que 47.43 % fueron mujeres y un 52.57 % hombres.

-Gráfico 2-



- **RESULTADOS DE EVALUACIÓN CIUDADANA**

En los 3 eventos desarrollados se entregó a la ciudadanía un instrumento de encuesta para evaluar aspectos relacionados al desempeño de la institución, desarrollo y contenido de la rendición de cuentas, a continuación se presentan los resultados generales.

Se muestra la tabulación de datos y la representación gráfica de la evaluación de cada aspecto a calificar, realizada en los 3 eventos de rendición de cuentas.

**-Tabla 2-
Evaluación ciudadana rendición de cuentas de Agosto 2018**

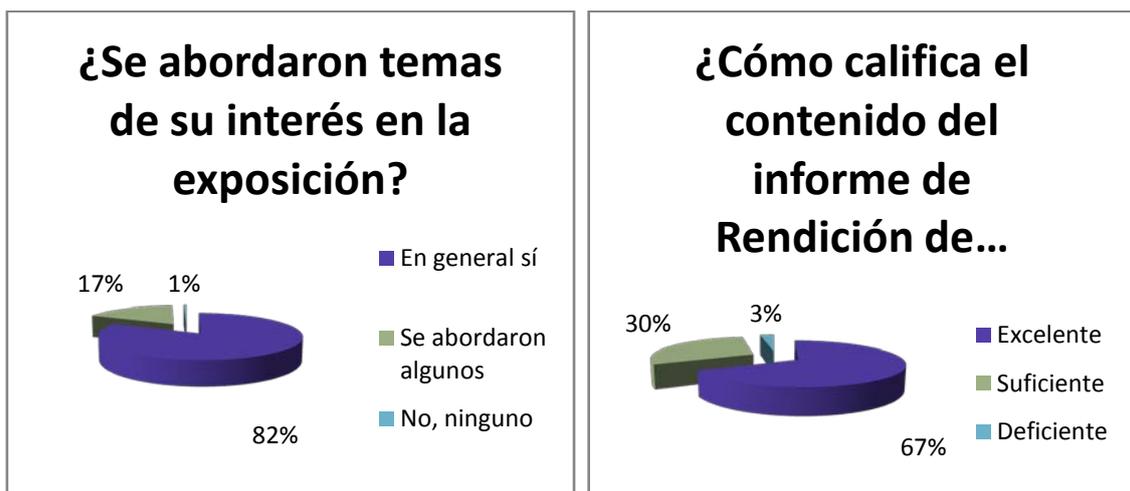
No.	Aspectos a calificar	Criterio	Marque respuestas	
			Se abordaron algunos	No, ninguno
1	¿Se abordaron temas de su interés en la exposición?	En general sí	32	1
		151		

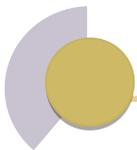


2	¿Cómo califica el contenido del informe de Rendición de Cuentas?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		127	56	5
3	De acuerdo al informe ¿Cómo valora el desempeño de la Institución?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		126	57	2
4	¿Cómo califica las respuestas de las autoridades a las preguntas del público?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		123	48	1
5	¿Cómo valora la participación de los asistentes a la Rendición de Cuentas?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		130	47	1

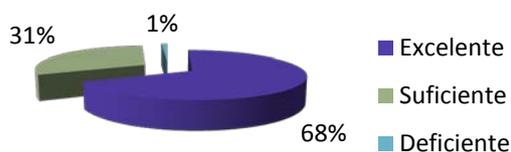
-Gráfico 3-

Representación gráfica de aspectos evaluados en los 3 eventos de Rendiciones de Cuentas realizadas Agosto 2018

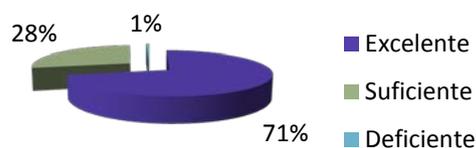




De acuerdo al informe ¿Cómo valora el desempeño de la Institución?



¿Cómo califica las respuestas de las autoridades a las preguntas del...



¿Cómo valora la participación de los asistentes a la Rendición...

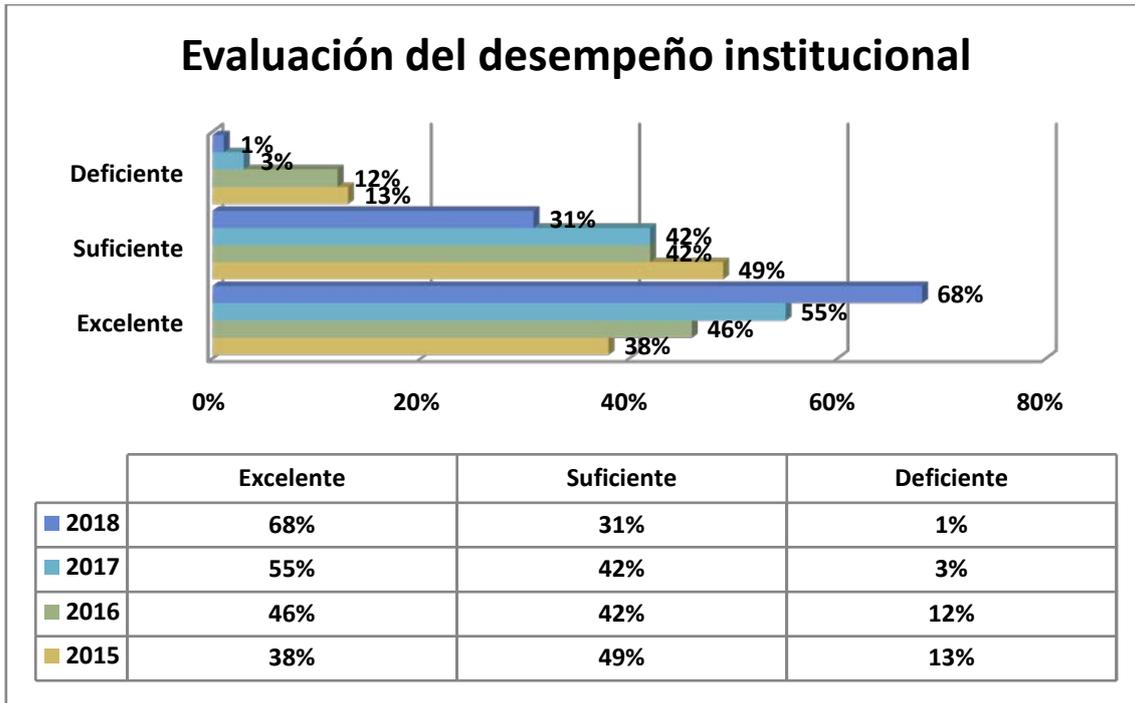


EVALUACIÓN COMPARATIVA

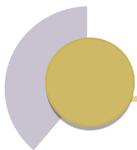
Durante los 4 últimos años de gestión institucional, el evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía se ha realizado de forma distinta; sin embargo, dentro del instrumento de evaluación ciudadana, se encuentra un aspecto común que ha sido medido durante estos cuatro años, el cual es la percepción que la ciudadanía tiene sobre el *desempeño institucional*, a continuación se presenta un gráfico comparativo, se aprecia que en este año 2018, la población nos ha evaluado en un porcentaje mayor en comparación a los dos años anteriores, se han obtenido 22 puntos porcentuales mayores a los del año 2016 y 13 puntos porcentuales mayores en relación al año 2017.



-Gráfico 4-

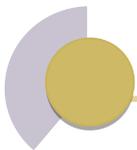


Se aclara que para el año 2018 al igual que el año 2017, se calificó bajo los parámetros de: excelente, suficiente y deficiente, mientras que para los años 2015 y 2016 se calificó con los parámetros de: excelente, muy bueno, bueno, regular y malo, en razón de lo anterior para realizar el comparativo, se decidió para estos dos años, unir bajo el parámetro de deficiente a los calificativos: bueno, regular y malo.



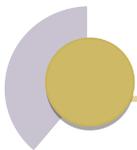
CONCLUSIONES

- En relación al lineamiento de territorializar la rendición de cuentas institucional, ha tenido como resultado lo siguiente:
 - a. Para el año 2018 asistieron 350 ciudadanos aunque solo se realizaron 3 eventos regionales, en comparación de 12 eventos realizados en el año 2017 en donde asistieron 959, el promedio de asistencia por evento es mayor, pues para el año 2017 fue de 80 ciudadanos mientras que para el año 2018 es de 116.
 - b. Como institución, nos hemos acercado más a nuestros usuarios y usuarias, lo cual nos permite conocer su opinión, problemas y sugerencias lo que conlleva a una mejor prestación de nuestros servicios, pues como institución se tiene el compromiso de no solo escuchar a la ciudadanía, sino de dar seguimiento a lo expresado por ellos en cada rendición de cuentas, muestra de ello, es que las consultas realizadas en cada evento, se han respondido de forma directa a los participantes vía correo electrónico o telefónica, así también las interacciones en las redes sociales asciende a la cantidad de 558.
- El gráfico comparativo revela como la población ha percibido que el desempeño institucional ha tenido mejoras, pues en 2017 se nos calificó con un 55% en excelencia y hoy en 2018 se nos califica con un 68%.
- Los resultados que se han obtenido es gracias al esfuerzo y compromiso de trabajo en equipo que se ha realizado por cada unidad organizativa que participó en el proceso de rendición de cuentas 2018.



RECOMENDACIONES

- Continuar realizando un trabajo en equipo y que cada unidad organizativa este consiente que la calidad y *compromiso* con la que participa es trascendental, para obtener éxito en el ejercicio de rendición de cuentas.
- Al inicio del año próximo, cada unidad organizativa inicie su recopilación de datos para la conformación del contenido del informe de rendición de cuentas, debiendo ajustarse al formato requerido por la SPTA, pues a pesar que existen formas y fechas establecidas por cumplir, algunas unidades no entregan a tiempo ni en forma la información, lo cual implica retrasos para la elaboración del informe y como consecuencia para dar inicio a los eventos de rendición de cuentas y siendo que el próximo año se cumplen 5 años de la presente administración, es preciso que previamente la población conozca el informe, por lo cual éste debe estar listo a más tardar en la primera semana de junio.



ANEXOS

1. Informe de resultados de consulta pública previa.
2. Cuadros de recolección de datos estadísticos a remitir a la SPTA.
3. Imagen de captura de red social, que indica el número de visitantes y reproducciones de la transmisión de Rendición de Cuentas