



Comisión de Simplificación de Trámites
Informe de Resultados de la Consulta Pública sobre
el Plan de Mejora Regulatoria 2025
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)



Contenido

Introducción	1
Descripción de la consulta	2
Reporte de resultados de la consulta	2
Conclusión y recomendaciones.....	3
Anexo 1	4
Anexo 2	7

Introducción

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), llevó a cabo una consulta pública sobre el Plan de Mejora Regulatoria 2025, cuyo objetivo principal fue recabar opiniones y aportes de la ciudadanía para enriquecer las estrategias planteadas en el documento. Este proceso estuvo abierto desde su publicación hasta el 30 de noviembre de 2024, mediante un formulario en línea. El presente informe tiene como finalidad documentar los resultados de la consulta, la cual concluyó sin observaciones por parte de los participantes.

Descripción de la consulta

La consulta pública tuvo como propósito generar un espacio participativo que permitiera conocer las perspectivas de la población usuaria acerca de las mejoras propuestas en los tiempos de entrega de trámites y la implementación de un sistema de gestión de relaciones con la población usuaria (CRM).

El plan se centró en:

1. **Revisión de tiempos de entrega de trámites:** analizar y mejorar los tiempos establecidos para los productos y servicios definidos en el catálogo del INEC.
2. **Implementación del CRM:** mejorar la interacción con las personas usuarias, optimizando la comunicación, personalización de servicios y experiencia general.

Reporte de resultados de la consulta

Durante el período de consulta pública:

- No se recibieron observaciones ni comentarios de la ciudadanía en relación con el Plan de Mejora Regulatoria 2025.
- El sistema de consulta en línea y el canal de comunicación establecido (correo electrónico) se mantuvieron operativos durante todo el proceso.

Conclusión y recomendaciones

La ausencia de observaciones en la consulta pública sobre el Plan de Mejora Regulatoria 2025 sugiere que no hubo objeciones ni aportes por parte de la ciudadanía, lo que puede interpretarse como una aceptación general de las propuestas, un posible desconocimiento del tema o una falta de interés en el proceso.

El INEC considera que el plan representa un avance significativo hacia la mejora continua de los servicios brindados, en especial al optimizar los tiempos de entrega de trámites y fortalecer la relación con las personas usuarias mediante la implementación de un sistema de gestión de relaciones (CRM).

El INEC reafirma su compromiso con la mejora continua y con el diseño de procesos que respondan a las necesidades e intereses de la población usuaria.

Anexo 1

Texto completo del Plan de Mejora Regulatoria 2025

Consulta Pública del Plan de Mejora Regulatoria 2025

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) está llevando a cabo un proceso de consulta para recabar opiniones sobre el Plan de Mejora Regulatoria 2025. Se les invita a participar activamente en este proceso.

Su aporte lo puede realizar hasta el 30 de noviembre del 2024 (inclusive), ingresando en el siguiente enlace:

<https://inec.cr/consulta-ciudadania>

Para consultas o dudas por favor remitir un correo electrónico a la siguiente cuenta: rocio.portilla@inec.go.cr

A continuación, se detalla el plan:

Revisión de tiempos de entrega de los trámites y mejora en sus tiempos

Identificación del problema

El INEC cuenta con la definición de tiempos establecidos para realizar un trámite según sean sus características. Actualmente el INEC cuenta con una plataforma de solicitud de datos e información en línea, sin embargo, ésta no le permite a la persona usuaria dar un seguimiento detallado a la solicitud ni visualizar la ruta de gestión del trámite de un producto o servicio particular y los tiempos definidos para cada uno, así como el histórico de las solicitudes realizadas.

Justificación

El CRM¹ se trata de un modelo de gestión, estrategia de negocio enfocado a la retención, fidelización y satisfacción de la población usuaria.

¹ Sus siglas en inglés se pueden traducir como: Gestión de Relaciones con el Cliente.

La gestión de las relaciones con los clientes (CRM), es una estrategia integral que permite a las organizaciones administrar de manera eficaz todas las interacciones y relaciones con las personas usuarias potenciales y existentes. Esta metodología no solo optimiza la comunicación, sino que también facilita la personalización de servicios y la mejora de la experiencia, contribuyendo así al crecimiento y éxito sostenible de la institución.

Es un software que recopila toda la información de la población usuaria en un solo lugar, que permite realizar un mejor seguimiento a los trámites relacionados con los productos y servicios que ofrece el INEC y hacer una gestión oportuna a las solicitudes.

El análisis de la información del CRM permitirá mejorar la integración de los canales digitales de atención a la población usuaria y los tiempos de los trámites de información que se ofrecen, por ende, se estaría mejorando el trámite y la experiencia de la persona usuaria.

Descripción de las mejoras

1. Revisar los tiempos de entrega específicos para los productos y trámites definido en el catálogo de productos y servicios del INEC.
2. Mejorar los tiempos de entrega específicos al menos para 2 trámites definidos en el catálogo de productos y trámites del INEC.

Meta

Mejorar los tiempos de entrega en al menos 2 trámites que ofrece el INEC a la población usuaria.

Indicador

Mejora de un 10% en los tiempos de entrega de los trámites relativos a bases con licencia y estadísticas personalizadas con la implementación de las gestiones de relaciones con el cliente (CRM) como herramienta de soporte para agilizar las solicitudes de la población usuaria.

Fuente

Mejora identificada por el Área de Servicios de Información y Divulgación Estadística con la implementación del software CRM.

Efecto

La mejora permitirá mejorar la integración de los canales digitales de atención a la población usuaria y los tiempos de los trámites de información que se ofrecen a la población usuaria, por ende, se estarían mejorando el trámite y la experiencia de la persona usuaria.

Equipo que acompaña y participa

Rocío Portilla, Yesenia Morales y Nancy Vásquez por parte del Área de Trámite de Información y Divulgación Estadística, Mizael Correa Navas por parte de la Unidad de Planificación, Jennifer Calvo Bonilla por parte del Despacho Gerencial.

Requerimientos o recursos

Se cuenta con el recurso material y humano respectivo.

Cronograma de Actividades Simplificación de Trámites

Mejorar los tiempos de entrega en al menos 2 trámites que ofrece el INEC a la población usuaria.

Actividad	Fecha de inicio	Fecha Final	Responsable	Porcentaje
1. Registro tiempos actuales de los trámites que se ofrecen a la población usuaria				50%
1.1. Elaborar matriz con la estimación de los tiempos definidos para la prestación de cada trámite	02/01/2025	30/03/2025	Rocío Portilla/Nancy Vásquez	25%
1.2. Definir los trámites a los cuáles se les monitorearán los tiempos	02/01/2025	30/03/2025	Rocío Portilla/Nancy Vásquez	25%
2. Registro tiempos con la implementación del CRM de los trámites seleccionados para mejorar los tiempos.				50%
2.1. Sistematizar las métricas relacionadas con los tiempos y los trámites seleccionados	01/04/2025	30/04/2025	Rocío Portilla/Nancy Vásquez	17%
2.2. Actualizar la documentación de los trámites con los tiempos definidos	01/05/2025	15/10/2025	Rocío Portilla/Nancy Vásquez	17%
2.3. Realizar el informe	16/10/2025	30/11/2025	Rocío Portilla/Yesenia Morales/Nancy Vásquez	17%
Total Meta				100%

Anexo 2

Captura de pantalla del formulario de consulta en línea

Consulta Ciudadana del Plan de Mejora Regulatoria 2025

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) está llevando a cabo un proceso de consulta para recabar opiniones sobre el Plan de Mejora Regulatoria 2025.

[Ver documento →](#)

proceso.

Complete la siguiente información

Indique su correo electrónico

Indique la consulta u observación que desea realizar