



REGISTRO NACIONAL  
DE LAS PERSONAS NATURALES

# INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EJECUTADOS 2018

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**



## **INTRODUCCIÓN.**

La participación ciudadana es un elemento indispensable para la democracia, ya que implica que todas las personas son sujetos de derechos y deberes que se involucran de manera corresponsable en la gestión pública para garantizar que sea transparente, eficaz y eficiente, su importancia radica en que esto tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de la población. En cumplimiento a la Política de Participación Ciudadana, Aprobada el 2 de febrero del año 2017, por la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, la cual busca crear y fortalecer los espacios de interlocución con la ciudadanía, para conocer las diferentes problemáticas que enfrentan para obtener su identidad e identificación, se presenta informe del estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que incrementen la satisfacción de los ciudadanos.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Informar a las respectivas autoridades y ciudadanía en general, sobre el estado de la atención a los mecanismos de participación ciudadana en la institución e indicar las temáticas de mayor consulta.

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

A continuación informamos sobre los resultados obtenidos, de los mecanismos de participación ciudadana establecidos.

### Mecanismo: “Despacho Abierto”

La Presidenta del RNPN, Licda. Margarita Velado realizó a través de la Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar (UCREF) el Despacho Abierto con representantes de sociedad civil, instituciones y organismos en pro de los derechos de las personas en situación de discapacidad.

**Fecha:** 21 de marzo de 2018,

**Lugar:** En Sala de Junta de Directiva del RNPN,

**Resultado:** El principal resultado fue la información brindada para los trámites de DUI a domicilio.

**Participantes:** Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), Fundación de Red de Sobrevivientes y Personas con discapacidad, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), Asociación de Ciegos de El Salvador, Hogar de Parálisis Cerebral (HOPAC), Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD), y la Asociación de Desarrollo Voces de Madres de niñas, niños y Adolescentes con discapacidad (ADVMES), quienes expresaron propuestas de trabajo para hacer efectivo el derecho a la identidad e identificación de las personas con discapacidad.





**Mecanismo: “Rendición de Cuentas”  
(Año 2017 y los primeros seis meses del año 2018).**

Se creó una comisión de rendición de cuentas en coordinación con la Unidad de Acceso a la Información Pública para la ejecución del mecanismo.

Se desarrolló una consulta pública a través del portal web del Registro y sus redes sociales (Facebook y Twitter), estableciendo una serie de temas de interés de los ciudadanos. La consulta fue efectuada desde el 1 de junio hasta el 15 de junio de 2018.

**Resultados de encuesta ciudadana para Rendición de Cuentas**

Pregunta	Cantidad	%
Seguridad y Transparencia en la Emisión del DUI.	33	17.84%
Emisión de DUI Nacional y en el Exterior.	27	14.60%
Servicios prestados por el RNPN a la ciudadanía.	27	14.60%
Mecanismos de Participación Ciudadana del RNPN	18	9.73%
Quejas/avisos más frecuentes.	26	14.05%
Beneficiarios de los servicios que presta el RNPN a la ciudadanía.	22	11.89%
Tramites de modificación del DUI por cambio de domicilio.	26	14.05%
Otros	6	3.24%
<b>Total:</b>	<b>185</b>	<b>100.00%</b>

Por lo que los temas más votados son los siguientes: 1. Seguridad y Transparencia en la Emisión del Documento Único de Identidad. 2. Emisión de DUI Nacional y en el Exterior. 3. Servicios prestados por el RNPN a la ciudadanía.

**Rendición de cuentas del Registro Nacional de las Personas Naturales Periodo Enero – Diciembre 2017 y Enero – Junio 2018.**

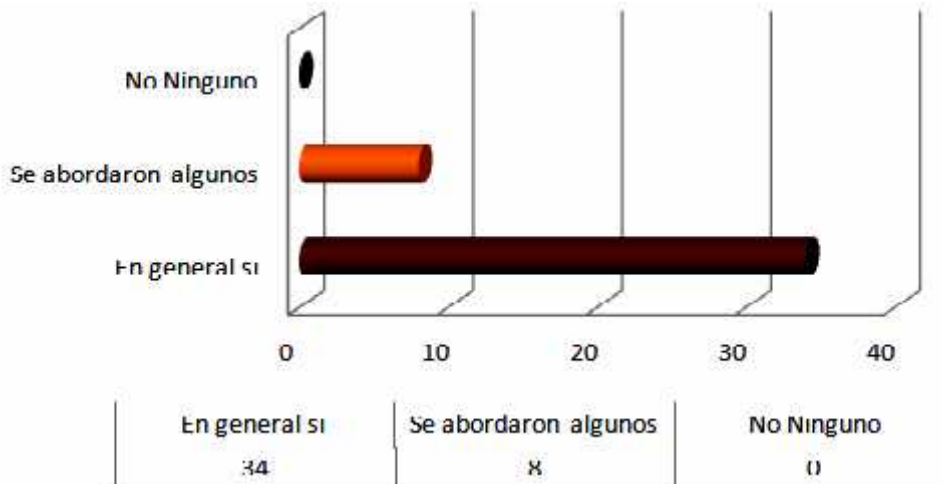
<b>Fecha de su rendición de cuentas</b>	Viernes 21 de septiembre de 2018
<b>Lugar de la Rendición Cuentas</b>	Universidad José Simeón Cañas (UCA), Salón Elba y Celina Ramos.
<b>Número total de asistentes</b>	61
<b>Número total de participaciones y preguntas en la audiencia</b>	6

Se recibió la encuesta completa de 42 ciudadanos que asistieron a la Audiencia de Rendición de Cuentas. Obteniendo los siguientes resultados:

No.	Aspectos a calificar	Criterio	Marque su respuesta	
			Se abordaron algunos	No, ninguno
1	¿Se abordaron temas de su interés en la exposición?	En general, si		
			8	0
2	¿Cómo califica el contenido del informe de Rendición de Cuentas?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		24	16	2
3	¿De acuerdo al informe, como valora el desempeño de la institución?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		28	11	3
4	¿Como califica las respuestas de las autoridades a las preguntas del público?	Excelente	Suficiente	Deficiente
		22	18	2
5	La participación de los asistentes en la Rendición de Cuentas la califica como:	Excelente	Suficiente	Deficiente
		20	14	8

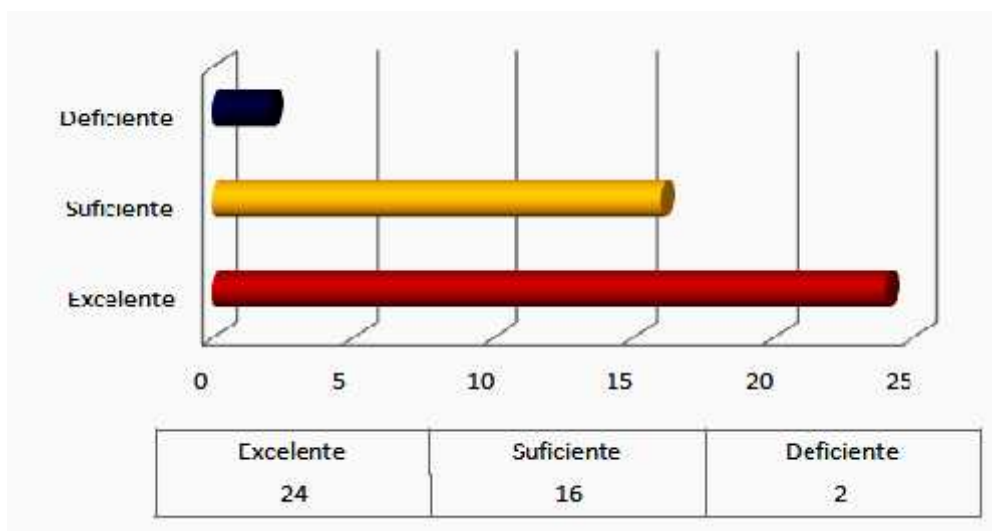
**Preguntas:**

1) Se abordaron temas de su interés en la exposición?



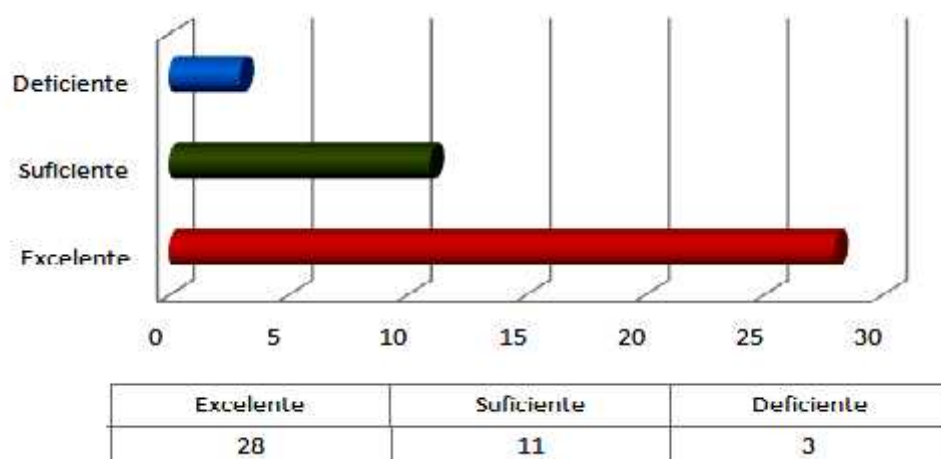
Este gráfico nos indica que el mayor número de encuestados considera que en general si se abordaron los temas de su interés en la exposición (34) y una minoría cree que solo algunos (8).

**2) ¿Cómo califica el contenido del informe de Rendición de Cuentas?**



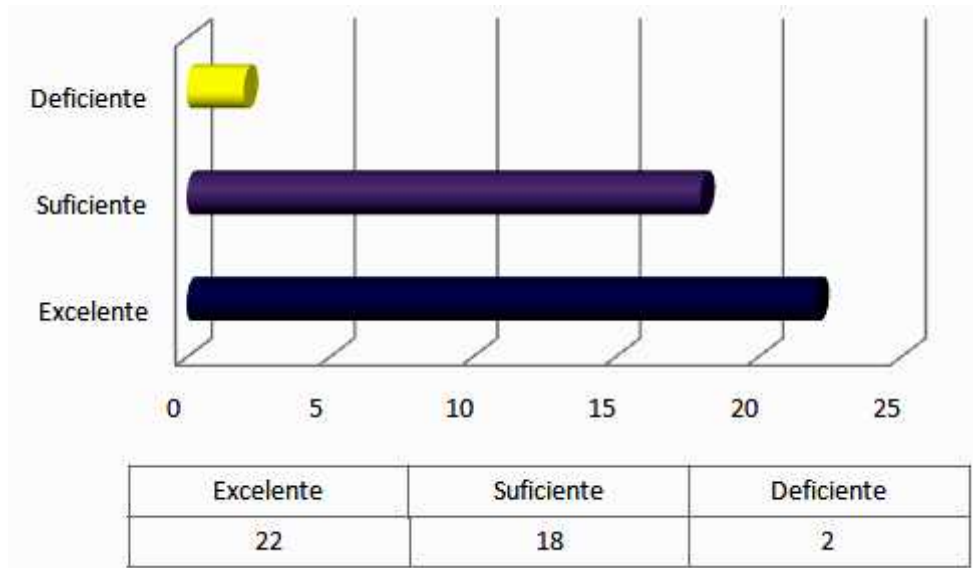
Este gráfico nos indica que el mayor número de encuestados considera que el contenido del documento de rendición de cuentas es excelente (24) mientras que un menor número lo considera deficiente (2).

**3) ¿De acuerdo al informe, como valora el desempeño de la institución?**



Este gráfico nos indica que el mayor número de encuestados, aprueban el desempeño de la institución (28) mientras que un menor número considera que es deficiente (3).

**4) ¿Cómo califica las respuestas de las autoridades a las preguntas del público?**



Este gráfico nos indica que el mayor número de encuestados, considera que las respuestas de las autoridades a la preguntas es excelente (22), mientras que un menor número considera que es deficiente (2).

**5) ¿La participación de los asistentes en la Rendición de Cuentas la califica como:**



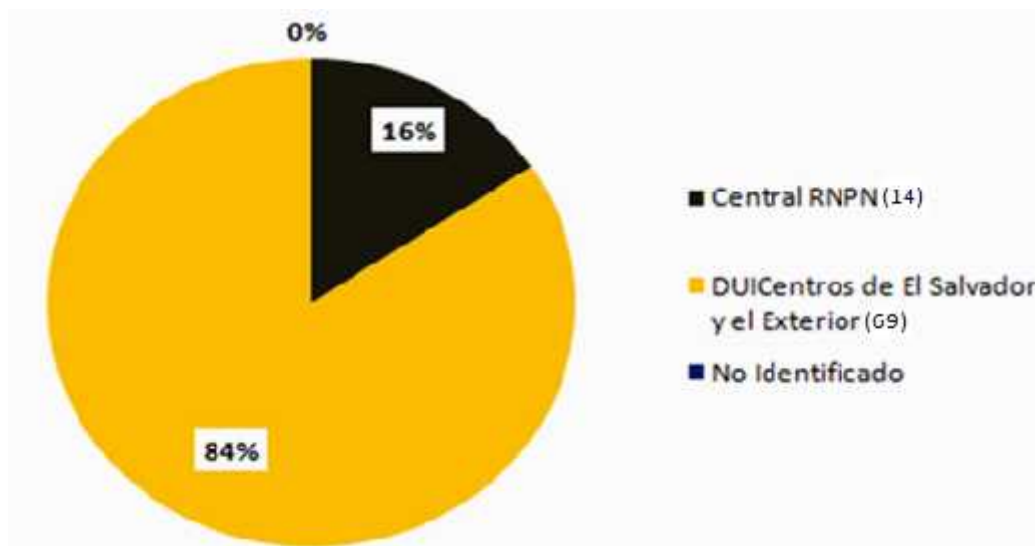


Este gráfico nos indica que el mayor número de encuestados, considera que la asistencia de ciudadanos en la rendición de cuentas es excelente (20), mientras que un menor número considera que es deficiente (8).

### Mecanismo: “Quejas y Avisos”.

De acuerdo a la Unidad de Acceso a la Información Pública del RNPN, del 01 de Enero al 19 de diciembre de 2018, 83 Quejas/Avisos fueron recibidos, en su mayoría procedentes de los DUICentros y Consulados (69), mientras que una minoría se generan en las Oficinas Centrales del RNPN (14). Las quejas más frecuentes se refieren a Servicio y Atención (79), mientras que una minoría son en relación al procedimiento (4).

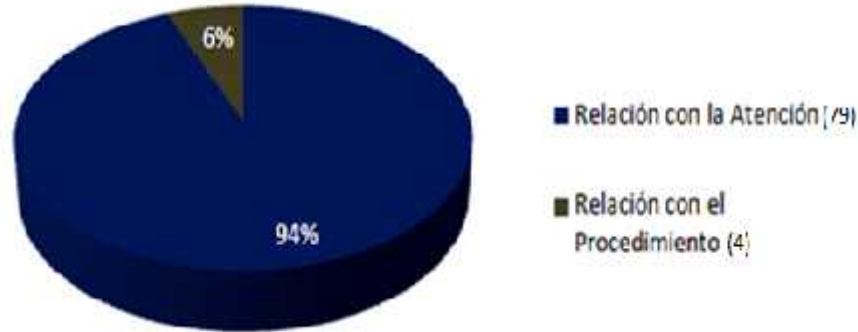
### Número de Quejas/Avisos recibidas según dependencia.



Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de quejas se generan en los DUICentros de El Salvador y en el Exterior (69), mientras que una minoría son generadas en las oficinas centrales del Registro Nacional de las Personas Naturales (14).

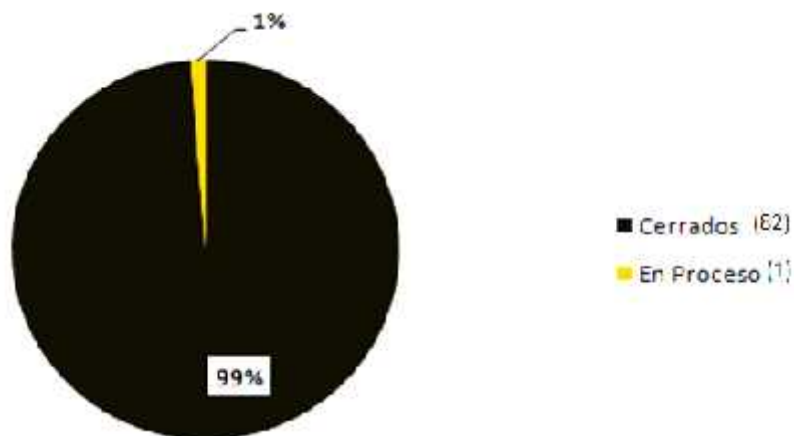


### Número de Quejas/Avisos recibidas según Categoría.



Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de quejas están relacionadas a la atención de los ciudadanos (79), mientras que un menor porcentaje en relación al procedimiento (4).

### Estado de Casos.



Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de quejas están cerradas (82) mientras que un menor porcentaje están en proceso (1).



**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA IMPLEMENTADOS**  
**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**  
**PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE 2018**

Nº	Nombre del mecanismo	Objetivo	Requisitos de Participación	Resultados	Periodo de Ejecución	Reporte
1	Rendición de Cuentas	Informar al público sobre la labor institucional; y debe realizarse al menos una vez al año, con posterioridad al informe del Presidente de la República ante la Asamblea Legislativa. La Rendición de Cuentas la presidirá la Presidencia del RNP, se habilitará espacio de preguntas y respuestas para los asistentes, el resumen de esta rendición de cuentas será encontrado en la página web, redes sociales, del RNP.	Por lo general y naturaleza de la rendición de cuentas, esta no tiene requisitos previos para participar por tanto se procura que sea el evento dirigido a usuarios y todo el sector civil en general. A través de la Rendición de cuentas se informará a la población en general sobre la gestión institucional para garantizar la Participación Ciudadana.	Se realizó Audiencia de Rendición de Cuentas, en la cual participaron un número de 61 personas, de las cuales un total de 6 personas tuvieron participaciones y preguntas en la audiencia, así mismo se recibió la encuesta completa de 42 ciudadanos que asistieron a la Audiencia de Rendición de Cuentas.	21/09/2018	<a href="https://bit.ly/2SvhEv6">https://bit.ly/2SvhEv6</a>
2	Despacho Abierto	Realizar reuniones, visitas o intercambios con grupos u organizaciones de la sociedad civil sobre diversos temas del que hacer institucional, por parte de la Presidenta Registradora del RNP.	1. Solicitar reunión para celebración de: a. audiencia, b. consulta pública, c. participación directa, 2. Agendar la reunión para la celebración de consultas o participación.	Se realizó Despacho Abierto con instituciones y representantes de sociedad civil relacionadas al tema de las personas con discapacidad, en sala de Junta de Directiva del RNP, teniendo como principal resultado la información brindada para los trámites de DUI a domicilio.	21/03/2018	<a href="https://bit.ly/2KJCpk8">https://bit.ly/2KJCpk8</a>



3	Sistema de Quejas y Avisos	<p>Habilitar buzones en las oficinas centrales y en las oficinas de los delegados del RNP en los DUCENTROS, Ciudad Mujer, Registro Civil Hospitalario y DUI en el Exterior, de peticiones, quejas, avisos de malas prácticas, comentarios, sugerencias o propuestas, los cuales se les dará tratamiento de confidencialidad al usuario. Se habilitará las redes sociales para canalizar peticiones, quejas, avisos de malas prácticas, comentarios, sugerencias o propuestas. El RNP delega a la OIR para que pueda esta conforme a la ley evacuar cualquier petición, quejas, avisos de malas prácticas, comentarios, sugerencias o propuestas.</p>	<p>Habilitar buzones en las oficinas donde tenga presencia el RNP: 1.Hospitales Nacionales, 2.Centro de servicio nacionales y en el exterior del país, 3. sedes de Ciudad Mujer, y 4.Oficinas administrativas. Requisitos: 1.Llenar debidamente el formulario con los datos requeridos, 3.escribir legiblemente la petición, queja, aviso, comentario o propuesta, 2.No expresarse de forma ofensivas, ni obscena.</p>	<p>En el periodo del 1 de enero al 19 de septiembre Se recibieron un total de 83 quejas la cuales 82 han sido resueltas y 1 se encuentra en proceso, de estas 69 pertenecen a DUCentros en El Salvador y en el Exterior (Consulados) y 14 se generaron en las Oficinas Centrales de RNP. Así mismo se realizaron 104 visitas a los diferentes DUCentros del país, y se obtuvieron 447 sugerencias, de las cuales se tramitaron 10 quejas, relacionadas con la atención a los ciudadanos, cabe destacar que se visitaron los 24 DUCentros distribuidos en el territorio nacional.</p>	<p>Del 01/01/2018 al 19/12/2018</p>	<p><a href="https://bit.ly/2AuHZTL">https://bit.ly/2AuHZTL</a></p>