

RESOLUCIÓN MOTIVADA 10/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 trece horas con veinte minutos del día dieciocho de febrero de dos mil diecinueve. Con vista de la solicitud de acceso a la información pública número 0007-RNPN-2019, presentada por el ciudadano [REDACTED], solicitando la siguiente información: "1. Informe de quejas de años anteriores (2017-2018). 2. Medios de recepción de quejas (buzón físico, buzón web, redes sociales, portal de transparencia, etc.) (2017 -2018). 3. Aspectos o variables de clasificación de quejas o sugerencias (Atención al usuario, tiempo de respuesta del servicio, etc.)(2017 -2018) (sic)". Sobre el particular, la infrascrita Oficial de Información hace las siguientes consideraciones:

- La Información fue proporcionada por la Unidad de Acceso a la Información Pública del Registro Nacional de las Personas Naturales.

- 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 1: "Informe de quejas de años (2017-2018)".

INFORME QUEJAS 2017

Durante el periodo comprendido desde el 01 de enero de 2017 hasta el 22 de diciembre de 2017, se recibieron 80 quejas, las cuales todas han sido resueltas (se anexa reporte de quejas).

INFORME QUEJAS 2018

Durante el periodo comprendido desde el 01 de enero al 21 de diciembre de 2018, se recibieron 83 quejas, las cuales todas han sido resueltas (se anexa reporte de quejas).

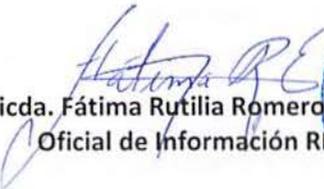
2. Requerimiento 2: Medios de recepción de quejas (buzón físico, buzón web, redes sociales, portal de transparencia, etc.) (2017 -2018).

Los medios a través de los cuales se reciben las quejas son:

- A. Buzones de sugerencias ubicados en los distintos centros de servicio.
- B. De manera presencial.
- C. Correo electrónico.
- D. Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

- a. Redes Sociales: Facebook y twitter.
3. **Requerimiento 3:** Aspectos o variables de clasificación de quejas o sugerencias (Atención al usuario, tiempo de respuesta del servicio, etc.) (2017 -2018).
- A. En relación al servicio y la atención.
 - B. En relación con el procedimiento.
 - C. Falta éticas o corrupción.
 - D. Mala orientación.
 - E. En relación con el producto.

Notifíquese,


Licda. Fátima Rutilia Romero Escobar
Oficial de Información RNPN



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