

Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de enero hasta marzo de 2023.

Registro Nacional de las Personas Naturales.

➤ Consultas ciudadanas:

La Unidad de Acceso a la Información Pública realiza atención a la ciudadanía siendo estas, vía telefónica o mediante correo electrónico, brindando asesoría de diferente tipo con respecto a los servicios que brinda la institución. Es así que durante el período comprendido de enero a marzo del año 2023, se ha brindado asesoría a un total de 455 ciudadanas/os; de los cuales 247 fueron mujeres y 208 hombres.

MES	MEDIO POR EL CUAL SE HA BRINDADO LA ATENCION A LA CIUDADANA O CIUDADANO		
	TELEFONICA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO
ENERO	85	2	58
FEBRERO	76	1	48
MARZO	114	1	70
TOTAL	275	4	176

➤ Sistema de Quejas y Avisos:

Como parte del procedimiento atención, seguimiento de consultas, quejas y avisos en el cual se tiene como objetivo llevar el registro, clasificación, tratamiento, control y seguimiento ágil de respuesta oportuna y efectiva para la promoción de la participación ciudadana y la mejora institucional durante el período comprendido de enero hasta marzo de 2023; se recibieron un total de cinco quejas (5) quejas presentadas por whatsapp o llamadas telefónicas, correo electrónico y por escrito, en relación al servicio y atención brindada en los centros de servicios del RNPN. De igual forma se ha habilitado la página web <https://www.rnpn.gob.sv/contactenos/> para que la ciudadanía haga efectivo sus consultas, quejas y avisos en cuanto a los servicios que brinda la institución y se han colocados afiches de información en todos los Duicentros a nivel nacional y en oficinas central del RNPN, ello ha sido publicando constantemente en redes sociales.

DETALLE DE QUEJAS RECIBIDAS POR MES

MES	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	1	20%
FEBRERO	0	0%
MARZO	4	80%
TOTAL	5	100%

A continuación se detalla el origen de las quejas recibidas:

ORIGEN DE LA QUEJA	CANTIDAD DE QUEJAS	GENERO
Centro de Servicio - DUICENTRO-	1	Masculino 1
		Femenino 0
Centro de Servicio- DUI Exterior	3	Masculino 1
		Femenino 2
Oficinas centrales	1	Masculino 1
		Femenino 0
TOTAL	5	

Comentario: Del cuadro anterior se puede observar que las quejas presentadas a esta unidad por las ciudadanas y los ciudadanos que utilizan los servicios que presta la institución, el 20% ha sido de ciudadanos en los Duicentros en El Salvador, el 60% corresponde a los centros de servicios DUI en el Exterior y el 20% a las oficinas centrales.