**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2024.**

**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 abril a junio del año 2024, se ha brindado asesoría a un total de 646 ciudadanas/os; de los cuales 335 fueron mujeres y 311 hombres.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MES | MEDIO POR EL CUAL SE HA BRINDADO LA ATENCION A LA CIUDADANA O CIUDADANO | | | |
| **TELEFONICA** | **PRESENCIAL** | | **CORREO ELECTRONICO** |
| Abril | 141 | 3 | | 85 |
| Mayo | 124 | 1 | | 79 |
| Junio | 150 | 3 | | 60 |
|  | **415** | **7** | | **224** |
| TOTAL |  | | **646** | |

* **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 abril hasta junio de 2024; se recibieron un total de nueve (9) 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, de igual forma ha sido publicando constantemente en redes sociales.

DETALLE DE QUEJAS RECIBIDAS POR MES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MES | CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS | PORCENTAJE |
| ABRIL | 2 | 22% |
| MAYO | 2 | 22% |
| JUNIO | 5 | 56% |
| TOTAL | **9** | **100%** |

A continuación, se detalla el origen de las quejas recibidas y la cantidad por género:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | | **ORIGEN DE LA QUEJA** | **CANTIDAD DE QUEJAS** | | | **TIPO DE QUEJA** |
| **ABRIL** | Oficina Central | | | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA | |
| Feria de Identidad | | | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA | |
| **MAYO** | Centro de Servicio en el Exterior | | | 2 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA | |
| **JUNIO** | Centro de Servicio en el Exterior | | | 4 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA | |
| Oficina Central | | | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA | |

**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 22% ha sido de ciudadanos en la oficina central, el 67% corresponde a los centros de servicios DUI en el Exterior y el 11% a la feria de identidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| **MUJERES** | 1 | 11% |
| **HOMBRES** | 2 | 22% |
| **ANONIMO** | 6 | 67% |
| **TOTAL** | **9** | **100%** |