**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de noviembre hasta diciembre de 2021 y enero 2022.**

**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 los meses de noviembre, diciembre 2021 y enero 2022, se ha brindado asesoría a un total de 606 ciudadanas/os; de los cuales 277 fueron mujeres y 329 hombres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **MEDIO POR EL CUAL SE HA BRINDADO LA ATENCION A LA CIUDADANA O CIUDADANO** | | |
| **TELEFONICA** | **CORREO ELECTRONICO** |  |
| **Noviembre 2021** | 61 | 171 | |
| **Diciembre 2021** | 8 | 106 | |
| **Enero 2022** | 36 | 224 | |
| **Total según medio por el cual**  **se brindo atención ciudadana** | **105** | **501** | |
| **TOTAL** | **606** | | |

* **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 noviembre a diciembre de 2021 y enero 2022; se recibieron un total de dos (2) quejas presentadas por medios electrónico o llamadas telefónicas en relación al servicio y atención brindada en los centros de servicios de RNPN y oficina central. 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.

DETALLE DE QUEJAS RECIBIDAS POR MES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MES** | **CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS** | **PORCENTAJE** |
| NOVIEMBRE | 2 | 100% |
| DICIEMBRE | 0 | 0% |
| ENERO | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **2** | **100%** |

A continuación se detalla el origen de las quejas recibidas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MESES** | **ORIGEN DE LA QUEJA** | **CANTIDAD DE QUEJAS** | **TIPO DE QUEJA** |
| Noviembre | Centro de Servicio en el Exterior | 2 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |

Comentario: Del cuadro anterior se puede observar que la mayoría de quejas presentadas a esta unidad por las ciudadanas y los ciudadanos que utilizan los servicios que presta la institución, el 100% ha sido de connacionales en los centros de servicios en el exterior (oficinas de RNPN en consulados).