**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de enero hasta julio de 2021.**

**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 enero hasta julio de 2021, se ha brindado asesoría a un total de 978 ciudadanas/os.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **MEDIO POR EL CUAL SE HA BRINDADO LA ATENCION A LA CIUDADANA O CIUDADANO** | | |
| **TELEFONICA** | **CORREO ELECTRONICO** |  |
| **Enero** | 21 | 24 | |
| **Febrero** | 27 | 338 | |
| **Marzo** | 0 | 223 | |
| **Abril** | 47 | 186 | |
| **Mayo** | 14 | 18 | |
| **Junio** | 26 | 3 | |
| **Julio** | 39 | 12 | |
| **Total según medio por el cual**  **se brindo atención ciudadana** | **174** | **804** | |
| **TOTAL** | **978** | | |

Según los resultados que se muestran en el cuadro anterior se observa que en el mes de marzo no se atendió ninguna llamada telefónica debido a problemas con las líneas de telefonía, y en cuanto a la atención brindada mediante correo electrónico se observa una baja en los meses de mayo, junio, julio debido a problemas técnicos en el aplicativo “contáctenos” establecido en la página web de la institución.

* **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 a julio de 2021; se recibieron un total de nueve (9) queja 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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE** | **MES** | **CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS** | **PORCENTAJE** |
| PRIMER TRIMESTRE | ENERO | 2 | 22% |
| FEBRERO | 3 | 34% |
| MARZO | 1 | 11% |
| SEGUNDO TRIMESTRE | ABRIL | 1 | 11% |
| MAYO | 0 | 0% |
| JUNIO | 0 | 0% |
| TERCER TRIMESTRE | JULIO | 2 | 22% |
| **TOTAL** | | **9** | **100%** |

A continuación se detalla el origen de las quejas recibidas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MESES** | **ORIGEN DE LA QUEJA** | **CANTIDAD DE QUEJAS** | **TIPO DE QUEJA** |
| Enero | Centro de Servicio en el Exterior | 2 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Febrero | Duicentro | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Centro de Servicio en el Exterior | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Oficina Central | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Marzo | Centro de Servicio en el Exterior | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Abril | Duicentro | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Julio | Duicentro | 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 45% ha sido de connacionales en los centros de servicios en el exterior (oficinas de RNPN en consulados) y el 44% de usuarios que tramitan su Documento Único de Identidad en El Salvador y solo el 11% por los servicios que se prestan en la oficina central Torre RNPN.