**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de agosto hasta octubre de 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 agosto, septiembre y octubre 2022, se ha brindado asesoría a un total de 412 ciudadanas/os; de los cuales 230 fueron mujeres y 182 hombres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **TELÉFONO** | **PRESENCIAL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| AGOSTO | 48 | 0 | 70 |
| SEPTIEMBRE | 65 | 1 | 66 |
| OCTUBRE | 99 | 1 | 62 |
| TOTAL | 212 | 2 | 198 |

* **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 agosto, septiembre y octubre de 2022; se recibieron un total de queja (2) quejas presentadas por whatsapp o llamadas telefónicas y por escrito, en relación al servicio y atención brindada en los centros de servicios de RNPN en el exterior. 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** |
| AGOSTO | 0 | 0% |
| SEPTIEMBRE | 1 | 50% |
| OCTUBRE | 1 | 50% |
| **TOTAL** | **2** | **100%** |

A continuación se detalla el origen de las quejas recibidas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MESES** | **ORIGEN DE LA QUEJA** | **CANTIDAD DE QUEJAS** | **TIPO DE QUEJA** |
| MAYO | DUICENTRO | 1 | PRODUCTO DUI |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | CENTRO DE SERVICIO EXTERIOR | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| OCTUBRE | CENTRO DE SERVICIO EXTERIOR | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |

Comentario: Del cuadro anterior se puede observar que el total 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 ciudadanos en los centros de servicios DUI en el Exterior.