**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio a septiembre del año 2023, se ha brindado asesoría a un total de 447 ciudadanas/os; de los cuales 229 fueron mujeres y 218 hombres.

|  |  |
| --- | --- |
| MES | MEDIO POR EL CUAL SE HA BRINDADO LA ATENCION A LA CIUDADANA O CIUDADANO |
| TELEFONICA | PRESENCIAL  | CORREO ELECTRONICO |
| JULIO | 104 | 1 | 76 |
| AGOSTO | 82 | 1 | 56 |
| SEPTIEMBRE | 80 | 2 | 45 |
| TOTAL | 266 | 4 | 177 |

* **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 julio hasta septiembre de 2023; se recibieron un total de cuatro (4) 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TRIMESTRE  | MES | TOTAL |
|  |  |  |
| TERCER TRIMESTRE | JULIO | 2 |
|  | AGOSTO | 0 |
|  | SEPTIEMBRE | 2 |
|  | **TOTAL** | **4** |

A continuación, se detalla el origen de las quejas recibidas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ORIGEN DE LA QUEJA | CANTIDAD DE QUEJAS | GENERO |
| Centro de Servicio -DUICENTRO- | 1 | Masculino 1Femenino 0 |
| Centro de Servicio- DUI Exterior | **2** | Masculino 2Femenino 0 |
| Oficinas centrales | **1** | Masculino 1Femenino 0 |
| TOTAL | **4** |  |

**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 25% ha sido de ciudadanos en los Duicentros en El Salvador, el 50% corresponde a los centros de servicios DUI en el Exterior y el 25% a las oficinas centrales.