**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo 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 enero a marzo del año 2024, se ha brindado asesoría a un total de 455 ciudadanas/os; de los cuales 236 fueron mujeres y 219 hombres.

|  |  |
| --- | --- |
| MES | MEDIO POR EL CUAL SE HA BRINDADO LA ATENCION A LA CIUDADANA O CIUDADANO |
| **TELEFONICA** | **PRESENCIAL** | **CORREO ELECTRONICO** |
| Enero | 94 | 2 | 59 |
| Febrero | 108 | 2 | 51 |
| Marzo | 89 | 1 | 49 |
|   | **291** | **5** | **159** |
| TOTAL |  | **455** |

* **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 hasta marzo de 2024; 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, de igual forma ha sido publicando constantemente en redes sociales.

DETALLE DE QUEJAS RECIBIDAS POR MES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TRIMESTRE  | MES | TOTAL |
|  |  |  |
| PRIMER TRIMESTRE | ENERO | 2 |
|  | FEBRERO | 2 |
|  | MARZO | 0 |
|  | **TOTAL** | **4** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **ORIGEN DE LA QUEJA** | **CANTIDAD DE QUEJAS** | **TIPO DE QUEJA** |
| **ENERO** | Centro de Servicio en el Exterior | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Concesionaria MÜHLBAUER | 1 | RELACIÓN AL PRODUCTO |
| **FEBRERO** | Duicentro | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| Centro de Servicio en el Exterior | 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 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 la concesionaria.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERO** | **CANTIDAD**  | **PORCENTAJE** |
| **MUJERES** | 1 | 25% |
| **HOMBRES** | 1 | 25% |
| **ANONIMO** | 2 | 50% |
| **TOTAL** | **4** | **100%** |