

Registro Nacional de las Personas Naturales

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y AVISOS

Institución:	Registro Nacional de las Personas Naturales
Nombre:	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y AVISOS
Descripción:	Coordinar desde la Unidad de Acceso a la Información Pública con las demás Unidades Organizativas del RNPN el seguimiento y procedimiento de atención de consultas, queja y aviso. Serán responsables de atender y solucionar las consultas, quejas y avisos recibidos, relacionados a la gestión de la institución, presentando propuesta de solución. https://www.rnpn.gob.sv/contactenos/
Requisitos de participación:	A través de: Correo electrónico, llamadas telefónica, buzones de sugerencia y página web del RNPN: 1. Llenar el formulario con los datos requeridos, o expresar la queja o aviso. 2. Escribir o expresar detalladamente la petición, queja, aviso, comentario o propuesta, 3. No expresarse de forma ofensivas, ni obscena.
Objetivo:	Definir y establecer las actividades a seguir para asegurar que las consultas quejas y avisos presentadas por las personas al Registro Nacional de las Personas Naturales RNPN, son objeto de registro, clasificación, tratamiento, control, seguimiento ágil y respuesta oportuna y efectiva para promover la participación ciudadana y la mejora institucional.
Resultado:	Procesar y resolver quejas, avisos, sugerencias, los cuales se les dará tratamiento de confidencialidad al usuario/a. Así realizar una mejora continua en los servicios que brinda la institución. El Registro Nacional de las Personas Naturales a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública quien conforme procedimientos y normativas evacúe cualquier petición, quejas, avisos de malas prácticas, comentarios, sugerencias o propuestas.