

COMUNICACIÓN INTERACTIVA DE RENAP

 CALL CENTER 1516	 PBX: 2416-1900	 WHATSAPP: 4210-7327
 FACEBOOK Registro Nacional de las Personas	 TWITTER @RENAPGT	 INSTAGRAM @RENAPGT
 PÁGINA WEB INSTITUCIONAL WWW.RENAP.GOB.GT al final de la página seleccionar la opción "Chat"	 CORREO ELECTRÓNICO contactanos@renap.gob.gt	

Brindar un servicio de calidad es tarea primordial del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y buscar el acercamiento con los usuarios a nivel nacional, forma parte de los servicios del Centro de Información y se han creado las siguientes alternativas de comunicación para resolver dudas y atender comentarios:

- 1. Call Center:** El número de cuatro dígitos 1516, es atendido por los operadores de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 horas y los sábados de 8:00 a 12:00 horas. A través de esta vía se resuelven consultas sobre trámites registrales o información del estado del trámite del Documento Personal de Identificación -DPI-.
- 2. WhatsApp:** El número (502) 4210 7327 está al servicio para recibir las consultas de los ciudadanos en Guatemala y en el extranjero, pero únicamente por mensajes escritos ya que no están habilitados los mensajes de voz y ni los videos.
- 3. Correo Institucional:** Donde las consultas son resueltas si se escribe a contactenos@renap.gob.gt o simplemente ingresando a la página web www.renap.gob.gt donde se ubica en la parte inferior la pestaña de enlace directo.
- 4. Chat Institucional:** Es una forma inmediata de atención a los usuarios. Ubicarlo es sencillo, luego de ingresar a la página web www.renap.gob.gt en la parte inferior aparece la pestaña para activar esta función ("Chat"). Cabe mencionar que la comunicación es de forma personalizada.
- 5. PBX:** Es otra manera sencilla para contactarse con las distintas oficinas registrales del país o al Centro de Información, cuyo número es 2416-1900 opción 2.
- 6. Facebook, Twitter e Instagram:** Los comentarios en las publicaciones y otros que llegan vía mensaje directo, son respondidas de la misma forma por los operadores conectados, tomando en cuenta la privacidad de las consultas de los usuarios.

Brindar asistencia y acompañamiento para que las dudas sobre los servicios registrales sean resueltas es una labor cotidiana en el Registro Nacional de las Personas que está comprometido a ello con la población en general.