

# COMUNICACIÓN INTERACTIVA DE RENAP

## MEDIOS INTERACTIVOS DE RENAP

*Para consultas y comentarios*

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

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](mailto:contactenos@renap.gob.gt) o simplemente ingresando a la página web [www.renap.gob.gt](http://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](http://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.