

RESOLVIENDO DUDAS Y ACERCÁNDONOS CON EFICIENCIA A NUESTROS USUARIOS



Poder brindar un servicio de excelencia y calidad, es una de las tareas primordiales del Registro Nacional de las Personas -RENAP-, por eso, buscando siempre el acercamiento con nuestros usuarios, el Centro de Información de RENAP ha creado diversas alternativas de comunicación para atender y resolver dudas sobre gestiones registrales o conocer el estado del trámite del Documento Personal de Identificación – DPI-, utilizando las vías de comunicación de RENAP descritas a continuación:

Call Center: los usuarios pueden comunicarse marcando el número de cuatro dígitos **1516**, el cual es atendido por los operadores de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 horas y los sábados de 7:00 a 13:00 horas. Además, desde agosto pasado, esta herramienta telefónica ha servido para agendar y programar las citas para la modalidad de “DPI EN UN DÍA”.

Correo Institucional: se pueden hacer consultas registrales escribiendo al correo contactenos@renap.gob.gt o simplemente ingresando a la página web www.renap.gob.gt donde la pestaña de enlace directo se ubica en la parte inferior.

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. Cabe mencionar que la comunicación es de forma directa y personalizada.

PBX: es otra manera sencilla para contactar a las distintas oficinas registrales del país o al Centro de Información, cuyo número es **2416-1900**.

Facebook: las preguntas que llegan como comentario a las publicaciones del perfil oficial de RENAP y otras que llegan vía mensaje directo, son respondidas vía *inbox* por los operadores conectados a esta red social, tomando en cuenta la privacidad de las consultas de nuestros usuarios.

Brindar asistencia y acompañamiento para que las dudas sobre los servicios registrales sean resueltas, es un compromiso diario de RENAP.

¡Comunícate con nosotros!



A screenshot of the RENAP website's contact page. At the top is the RENAP logo and a hamburger menu icon. Below it, the text reads: "Por favor ingrese los datos de su consulta y con gusto le responderemos a la brevedad posible." There are two main contact options: "Call Center" with a phone icon and the text "Centro de información" and "Llamar ahora al 1516"; and "Email" with an envelope icon and the text "Contáctenos vía correo electrónico" and "contactenos@renap.gob.gt".

A screenshot of the RENAP website's online support form. At the top right, it says "Bienvenido Soporte en línea". Below this is a form with the heading "Por favor ingrese sus datos:" and two input fields: "Nombre" and "Correo". A blue button labeled "Enviar Solicitud" is at the bottom of the form. The version number "Version: 6.2.284.34" is visible in the bottom right corner.