

# “1516 CUATRO DÍGITOS PARA MUCHAS SOLUCIONES”



## **Buen día, gracias por llamar a RENAP ¿en que puedo ayudarlo?**

Este es parte del saludo que reciben los usuarios que se comunican al 1516 del Centro de Información del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

El Centro de Información, además de atender consultas a través de medios telefónicos, ofrece distintas vías de comunicación alternativa y atiende las consultas de los usuarios por los medios de comunicación escrita, tales como: correo electrónico ([contactenos@renap.gov.gt](mailto:contactenos@renap.gov.gt)), Web Chat, Facebook, y Whatsapp 42107327.

Las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios son las referentes a inscripciones de nacimientos, matrimonios, defunciones, ubicación de oficinas, quejas y las gestiones relativas al DPI.

La atención está a cargo de 18 operadores divididos en dos turnos con horario de atención de 7 de la mañana a 4 de la tarde de lunes a viernes y los sábados de 8 de la mañana a 12 del medio día.

Es oportuno mencionar que el Centro de información es el área encargada de llevar un control de los mensajes de texto enviados a los teléfonos móviles registrados por los usuarios al momento que los DPI se encuentran listos para ser entregados.

Actualmente, los usuarios pueden realizar sus consultas en idioma inglés y español y para la solución adecuada de las mismas, se mantiene constante comunicación con todas las dependencias de la institución a fin de brindar las respuestas de manera veraz y acertada. El Centro de Información facilita a los usuarios, por distintas vías, el poder realizar sus consultas de una manera rápida y efectiva.