

**Informe Mensual de Actividades
Año 2018**

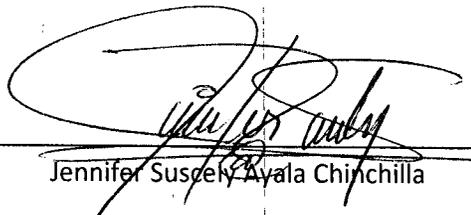
Fecha:	28/02/2018
Actividades de Mes:	01/02/2018 al 28/02/2018
Nombre del Contratista:	Jennifer Suscely Ayala Chinchilla
Numero de Contrato:	047-2018
Vigencia del Contrato:	02/01/2018 al 31/12/2018
Renglón Presupuestario:	029 "Otras Remuneraciones de personal temporal"
Servicios:	Técnicos
Dirección quien supervisa:	Registro Central de las Personas

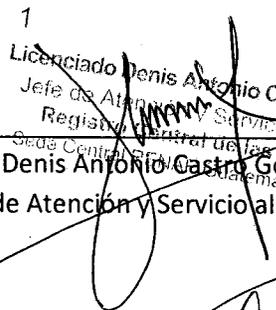
1.1 Cubrir temporalmente al personal del Centro de Información, del Departamento de Atención y Servicio al Usuario del Registro Central de las Personas, que por algún motivo se encuentra suspendido de sus labores, brindando información oportuna a los usuarios del Registro Nacional de las Personas -RENAP-. Recibiendo denuncias, quejas y sugerencias relacionadas con el servicio que se presta a los usuarios y trasladarlas al Coordinador del área para su debido seguimiento.

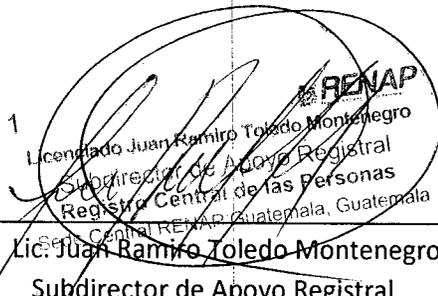
Dar información oportuna a los usuarios que se comunican a través del 1516 y PBX 24191600, referente a los trámites del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

1.7) Brindar información oportunamente, sobre los servicios que del RENAP a los usuarios que lo requieren mediante las diferentes vías de comunicación, toda vez ésta sea de carácter público, de acuerdo a los protocolos de atención autorizados.

Se recibieron 1,225 llamadas, de las cuales 864 son referentes a consulta de trámite de Documento Personal de Identificación -DPI- y 361 llamadas fueron de traslado a las diferentes Direcciones del Registro Nacional de las Personas. Asimismo, se contestaron 46 chat y 57 Correos Electrónicos recibidos por medio de contactenos@renap.gob.gt referente a consulta de trámite de Documento Personal de Identificación -DPI-. Se notifico vía telefónica a 307 usuarios para indicarle que su Documento Personal de Identificación -DPI- se encuentra disponible en la Oficina en la cual solicito la entrega del mismo.

(F) 
Jennifer Suscely Ayala Chinchilla

1
(F) 
Lic. Denis Antonio Castro González
Jefe de Atención y Servicio al Usuario
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

1
(F) 
Lic. Juan Ramiro Toledo Montenegro
Subdirector de Apoyo Registral
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala

Vo. Bo. (F) 
Lic. Axel Ottoniel Maas Jacome
Registrador
Registro Central de las Personas
Sede Central RENAP Guatemala, Guatemala