

## **ATENCIÓN AL USUARIO.**

### **Link informático.**

Con el Portal de “Atención al Usuario” de la Dirección del Registro de Automotores, se busca crear un medio eficiente para la participación ciudadana, pudiendo consultar a través de Internet toda la información sobre servicios y trámites de la Dirección del Registro de Automotores.

Dicho portal representa a su vez un vínculo de comunicación e interacción entre el Registro de Automotores y la ciudadanía.

## **PROCEDIMIENTO**

### **¿Cuándo tramitar una consulta, denuncia y/o sugerencia ante el portal Web de atención al usuario?**

Podrá remitir una consulta, denuncia y/o sugerencia ante la Dirección del Registro de Automotores, cuando:

- Usted tenga dudas sobre la aplicación y alcance de normas legales o, reglamentarias;
- Quiera conocer sobre procedimientos generales de servicios que ofrezca la D.R.A.;
- Crea que la Institución no le haya prestado adecuadamente un servicio;

*¿Previo a presentar la **consulta, denuncia y/o sugerencia** qué debe hacer?*

Visitar nuestro sitio web: [www.dnra.gov.py](http://www.dnra.gov.py) y observar si los requisitos mencionados para la matriculación e inscripción de automotores que se encuentran en la página de la D.R.A. satisfacen la consulta, denuncia y/o sugerencia que desea realizar, en caso contrario, deberá mencionar al momento de ingresar en el link de atención al usuario lo siguiente:

1. Nombre y apellido.
  2. Cédula de Identidad.
  3. En la casilla de asunto deberá indicar si se trata de una consulta, denuncia y/ o sugerencia.
  4. Email: Donde se podrá remitir la respuesta a lo solicitado.
  5. Teléfono/Celular; y por último,
  6. Al ingresar su consulta, denuncia y/o sugerencia deberá tener en cuenta lo siguiente:
- Tratándose de una **consulta**, especificar de forma clara y precisa lo que usted desea conocer.
  - Cuando se trate de una **denuncia y/ o reclamo** exponer en forma clara y precisa los motivos de la misma, con la determinación del nombre de la persona y/o dependencia del Registro Automotores contra la que formula el reclamo.

**Razones por las que las consultas, denuncias y/o sugerencias no podrán ser recepcionadas:**

- Cuando su consulta, denuncia y/o sugerencia no guarde relación con los servicios que presta la Dirección del Registro de Automotores;
- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto del reclamo, omitiendo datos esenciales.
- Cuando la denuncia sea competencia de otros organismos administrativos, como serían los casos de denuncias y/o quejas contra funcionarios de la institución, siendo la **Oficina de Quejas y Denuncias del Poder Judicial** competente en esta tarea, al ser la encargada de recibir, registrar y analizar las quejas y denuncias presentadas contra funcionarios, o el servicio público de justicia, debiendo recurrir el usuario ante dicha oficina de corresponder el tenor de la denuncia, o ingresando al portal Web de la Excma. Corte Suprema de Justicia: [www.pj.gov.py](http://www.pj.gov.py)
- Cuando se refiera a reclamos de solicitudes de INSCRIPCIÓN y otros documentos correspondientes a entradas que se encuentran en trámite, y que deben ser realizados en forma personal ante la D.R.A., pudiendo acudir al respecto el usuario ante la Asesoría Jurídica de la institución, la cual atenderá las consultas del usuario, siendo el horario de atención desde las 7:00 am hasta las 13:00 pm de lunes a viernes; se recuerda así mismo que la página Web de la Dirección del Registro de Automotores, cuenta con un ítem de CONSULTA DE ENTRADAS, donde podrá el usuario obtener información sobre el estado de la entrada a fin de poder dar seguimiento a la misma.