

Defensoría del Consumidor

Dirección de Ciudadanía y Consumo

Información Oficiosa Mecanismos de Participación Ciudadana.

III Trimestre (julio-septiembre), 2018

Listado de mecanismos de participación ciudadana implementados dentro de su institución.

1. Consultas Ciudadanas
2. Planificación participativa;
3. Rendición de Cuentas.
4. Contraloría Social
5. Gabinetes Móviles Departamentales.
6. Despachos en el Territorio por parte del Director de Ciudadanía y Consumo.
7. Participación en Mesas de Diálogo

Mecanismo de Participación impulsados.

Nombre del Indicador	1. Rendición de cuentas
Temas desarrollados	<ol style="list-style-type: none">1. Atención brindada a las personas consumidoras2. Protección económica de las personas consumidoras3. Ejercicio de la potestad sancionadora4. Protección jurídica de las personas consumidora5. Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil6. Acercamiento de los servicios con calidad y calidez7. Espacio para preguntas de los participantes y respuestas de la presidenta de la Defensoría.
Sectores participantes	<ul style="list-style-type: none">• Asociaciones de consumidores;

	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades; • Proveedores de bienes y servicios; • Comité de Protección Nacional de Protección al Consumidor; • Instituciones gubernamentales; • Organizaciones no gubernamentales; • Personas consumidoras en general.
Lugares	<p>San Salvador: Auditorium de la Dirección Nacional de Medicamentos.</p> <p>Santa Ana: Auditorium de la Universidad Católica de El Salvador.</p> <p>San Miguel: Centro de Convenciones del Hotel Trópico Inn.</p>
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Participaciones artísticas; • Traducción de un intérprete de lengua de señas; • Disposición de talento humano para la recepción de asesorías y denuncias de consumo; • Exposición de material educativo; • Acondicionamiento de espacio para entretenimiento de niños y niñas, con actividades lúdicas relacionadas a los derechos de consumo; • Espacio para la intervención y participación de los asistentes.
Limitantes	A pesar que se realizó una amplia y anticipada convocatoria, en la regional de Oriente la participación no fue la proyectada.
Otro comentario	En el espacio de preguntas y respuestas, se tuvo una amplia y positiva participación de los asistentes.

Nombre del Indicador	Número de Despachos Abiertos desarrollados
Temas desarrollados	(4 iniciativas) El quehacer institucional en la defensa en materia de consumo y acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
Sectores participantes	Asambleas ciudadanas municipales, Mesa de Diálogo, ADESCOS y otras organizaciones de la sociedad civil.
Lugares	San Lorenzo, Ahuachapán, San Salvador, Mejicanos y Santa Ana.
Buenas prácticas	Coordinación y articulación institucional; Convocatoria amplia; Acercamiento a la población.
Limitantes	Ninguno.
Otro comentario	Ninguno.



- ✓ Participación en 20 Gabinetes Móviles Departamentales en Santa Ana, Sonsonate, San Salvador, Cuscatlán, Cabañas, San Miguel, Morazán y La Unión, en los cuales se acercan los servicios de las instituciones de gobierno a los pobladores.
- ✓ En el periodo que se informa se participo en 5 Mesas de Diálogo, las cuales son las de Mejicanos, Soyapango, Ilopango, Apopa y Quezaltepeque, en las cuales se abordaron los siguientes puntos: (1) Presentación de Institucionalidad, y Plan 10, (2) Establecimiento de la Mesa (3) Comunidades presentan problemáticas sociales, económicas, ambientales y culturales de los municipios y (4) acuerdos y seguimiento.