

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La política que rige estos mecanismos de participación ciudadana, tiene como base a la transparencia en el servicio público y la búsqueda constante del mayor conocimiento de derechos de las personas consumidoras; brindando un servicio de información oportuna y difusión de mensajes que faciliten a la persona consumidora una mejor protección de derechos y la toma de mejores decisiones de consumo.

Para el caso relacionado con las redes sociales, las cuentas en Facebook y Twitter, no implican la sustitución de los instrumentos institucionales para la solución de controversias en materia de consumo, como son la Defensoría en Líne@ o la atención de consultas y asesorías a través del Call Center 910, sino que se complementan y fortalecen la actuación de la Defensoría del Consumidor, a fin de brindar servicios de calidad y calidez.

Los canales o mecanismos de participación ciudadana de la Defensoría, son los siguientes:

1. Rendición de cuentas: Es una audiencia pública que busca mantener informada a la población sobre las acciones de la Institución; y sobre el uso y administración de los recursos públicos que recibe. Se realiza una vez al año en tres de las principales ciudades del país: San Salvador, San Miguel y Santa Ana; y adicionalmente se realiza otra con la Asociaciones de Consumidores, asegurando una participación representativa de los principales sectores con los que trabaja la Defensoría. La Rendición de Cuentas puede consultarse en la Memoria de Labores que se actualiza en el mes de junio de cada año.

La Defensoría del Consumidor, cada año rinde cuentas con audiencias públicas; sobre la actuación en el año previo; y sobre la labor realizada por el Sistema Nacional de Protección al Consumidor que coordina por mandato de Ley.

Estas actividades son coordinadas por la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia y, la Unidad de Comunicaciones.

Los informes de Rendición de Cuentas, así como fotografías y videos, se encuentran disponibles en la página web: <http://www.defensoria.gob.sv>

2. Evento “Despacho desde El Departamento”: Es un acercamiento de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor hacia la ciudadanía, a los diferentes municipios del país y realizando reuniones con distintitos sectores de la población dando seguimiento a los acuerdos logrados.

3. Audiencias ciudadanas: A través de este medio, la población puede acceder a la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, para exponer problemáticas de consumo o inquietudes sobre sus trámites en la Defensoría.

La coordinación de este mecanismo, está a cargo de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, y la Presidencia de la Defensoría del Consumidor. La ciudadanía puede solicitar audiencia al número telefónico 2526-9063.

4. Asociaciones de Consumidores: Son organizaciones formadas con el objetivo de proteger y defender los derechos de los consumidores, de promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos. Realizan importantes aportes y trabajan de cerca con la Defensoría del Consumidor.

La Ley de Protección al Consumidor les otorga una importante participación, ya que tienen representación en el Consejo Consultivo, que es el órgano asesor de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor. El área de la institución designada para el trabajo con las Asociaciones de Consumidores, es la Dirección de Ciudadanía y Consumo.

5. Buzones: Cuenta con formularios que recolectan las sugerencias, comentarios, recomendaciones, quejas y solicitudes de información de la ciudadanía sobre la Defensoría del Consumidor.

Se encuentran ubicados en la recepción del Edificio Defensoría del Consumidor, en Plan de La Laguna, y en los Centros de Solución de Controversias ubicados en San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

Los buzones están bajo la responsabilidad de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, cuyo personal da seguimiento a cada uno de los formularios depositados por la población.

Otros medios para recibir retroalimentación del público:

1. Redes sociales, siendo un sistema innovador y de uso masivo, permite tener una comunicación inmediata e interactiva con la ciudadanía. Actualmente contamos con dos cuentas en:

- Facebook y
- Twitter

El Facebook de la Defensoría del Consumidor se accede a través del siguiente link: <http://www.facebook.com/DefensoriaDelConsumidor.sv> y la cuenta de Twitter de la Defensoría es: **@Defensoría_910**

La cuenta en Facebook como en twitter representan una amplia interactividad con la población consumidora; ambos canales refuerzan la tarea de formar y educar en consumo, y a su vez, la de brindar información oportuna y orientación a las personas consumidoras.

La cuenta en twitter ha permitido incluso solucionar, en tiempo real, algunas controversias de consumo, dadas las características del canal y el acceso a nuevas tecnologías por parte de las y los consumidores como son los celulares smartphone.

Otro aspecto importante es que los seguidores pueden emitir libremente sus opiniones respecto a la información difundida o los servicios prestados por la Defensoría, sin aplicar ningún tipo de censura previa, contribuyendo a la libertad de expresión de la ciudadanía.

2. Sitio web: Es un mecanismo electrónico, que permite a la ciudadanía tener acceso a la información pública y oficiosa de la Defensoría del Consumidor, en cual se podrá informar de la labor diaria que desempeña la institución a través de sus funciones y participar en encuestas. Se accede a través del siguiente link:

[http:// www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

Mensualmente se coloca una encuesta en la que participa la población respondiendo a una pregunta orientada a conocer las preferencias u opiniones de la persona consumidora; este insumo es trasladado a la Dirección de Vigilancia de Mercado para que a través de la Gerencia de Estudios pueda orientar acciones futuras que los atiendan a fin de fortalecer el conocimiento de sus derechos y deberes, y formarlos hacia un consumo sostenible. Los mecanismos del numeral 1 y 2, son administrados por la Unidad de Comunicaciones.

3. Programas institucionales: Medios de comunicación que la Defensoría hace uso para brindar información útil para la ciudadanía sobre la protección de sus derechos como consumidores o consumidoras, así como de mantener un contacto directo con ellos y solucionar sus dudas de manera inmediata:

- **Radio Nacional El Salvador,**
- **Canal 10,**
- **Canal 12,**
- **Noticiero Hechos.**

Todos cuentan con teléfono abierto y redes sociales para la ciudadanía. Estos programas son coordinados por la Unidad de Comunicaciones.

4. Cuentas de correo electrónico: Son un medio ágil utilizado por la Defensoría para lograr un contacto inmediato con la o el consumidor y brindarles una atención inmediata:

- **atencionalconsumidor@defensoria.gob.sv**
- **transparencia@defensoria.gob.sv**

Tienen como objetivo canalizar aquellas recomendaciones, quejas o sugerencias para mejorar la calidad y calidez del servicio que brinda la Defensoría; estas cuentas son administradas por la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, y están colocadas en la página web institucional para permitir mayor acceso de la población a ellas.

5. Defensoría en Línea@: Sitio que pretende contribuir interactivamente a la solución de problemas de consumo que experimenten los ciudadanos y ciudadanas, a través del cual pueden interponer una denuncia, solicitar una asesoría o dar un aviso de infracción a la Ley de Protección al Consumidor. El link es:

<http://200.13.171.242/defensoriaenlinea/>

El cual desde enero de 2010, es una plataforma para la recepción de denuncias, avisos de infracción y asesorías, que al mismo tiempo, permite al consumidor el seguimiento de sus reclamos interpuestos por esta vía o en sedes y ventanillas departamentales de atención al consumidor. Este servicio es administrado por la Dirección de Descentralización.

6. Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia: De conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública esta oficina a través de la Oficial de Información canaliza y responde a Solicitudes de Información sobre la Defensoría del Consumidor, garantiza el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía, brindar respuesta a las sugerencias, consultas, quejas, comentarios sobre la labor que esta institución desempeña y actualiza constantemente la información oficiosa de la sección gobierno transparente, entre otros.

La oficina está ubicada en el segundo nivel del Edificio Defensoría del Consumidor, calle circunvalación No. 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán. Con número telefónico 2526-9063. Se atienden de manera personal solicitudes de información, comentarios, sugerencias, quejas y denuncias, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.