

## **Mecanismos de participación ciudadana.**

### Audiencias públicas

Una audiencia pública es un espacio de participación ciudadana que brinda el MOPTVDU como uno de sus mecanismos de participación ciudadana, en donde personas naturales, asociaciones comunales o ciudadanía en general pueden reunirse con titulares, funcionarios o empleados/as de la Unidad de Gestión Social para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la gestión, formulación, ejecución y evaluación de proyectos de obras.

Las audiencias públicas pueden ser gestionadas y recibidos de Lunes a Viernes de 7:30am. a 3:30pm. (Horario laboral)

### Encuestas en físico

Las encuestas en físico es una herramienta con la que cuenta el MOPTVDU para facilitarnos en conocer la opinión y/o sugerencias que la ciudadanía tiene, con el propósito de ayudarnos a mejorar aspectos de nuestro trabajo para servirles mejor en nuestro servicio brindado. Estas encuestas son presentadas en el Foro de Rendición de Cuentas o en redes sociales tales como Facebook o Twitter.

### Oficina de atención al público

El Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano crea al inicio de su administración 2009- 2014, la Unidad de Gestión Social dependiendo directamente del Despacho Ministerial, con el propósito de humanizar la obra pública, a través de la participación activa, organizada e incluyente de la población y de los gobiernos locales, contribuyendo al desarrollo local y nacional con la obra pública. En ese sentido, en esta oficina se conceden audiencias no solamente a Adescos, asociaciones y ciudadanía en general, sino también a Alcaldes/as y Gobernadores/as. Para ello se han creado espacios y mecanismos de participación ciudadana.

Su objetivo es la de promover un proceso participativo, organizado y articulado con los vecinos /as beneficiarios de los proyectos de inversiones del MOP a fin de garantizar el empoderamiento ciudadano en la planeación, diseño, ejecución y contraloría social de las obras.

Cabe mencionar que esta Unidad aparte de ser la imagen y la cara directa del Ministerio hacia la ciudadanía, es la encargada de recibir, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía, Alcaldes/as y Gobernadores/as aun siendo dichas solicitudes de competencia municipal, asimismo queda el registro de las solicitudes recibidas y el directorio de contactos comunitarios y municipales. Dichas solicitudes pueden ser de competencia del Ministerio y

también de competencia municipal como parte del apoyo a los Gobiernos locales. Así mismo se cuenta con un registro de las solicitudes recibidas y el directorio de contactos comunitarios, municipales)

El proceso de resolución de una solicitud es la siguiente:

1. Se presenta el escrito físico, correo electrónico, llamada telefónica o fax.
2. Se analiza la demanda según competencias, es decir, si es competencia municipal, Fovial o MOP, de esto depende a quien se margina. Si es de competencia municipal, se le comunica al solicitante que acuda a su Alcaldía de su Municipio para gestionar dicha solicitud. En muchos casos si la Alcaldía está abierta a apoyar el proyecto pero no cuenta con los recursos necesarios o disponibles para realizarlo, se entra en convenio de cooperación MOP-Alcaldía y Comunidad, en donde se reporten la inversión y se negocia los términos del proyecto.
3. Nos comunicamos con el solicitante para informar sobre el proceso de su solicitud
4. Internamente, se margina a la instancia pertinente.
5. Se realiza inspección de campo con técnicos, en el cual se realiza informe técnico, en donde se especifica tipo de problema, solución probable y presupuesto estimado.
6. La Unidad de Gestión Social socializa el informe técnico con solicitante a través de un escrito, reunión taller o asamblea informativa.
7. Las partes definen el proceso de ejecución de obra según disponibilidad financiera, prioridades y disponibilidad de maquinaria o materiales.
8. Previa a la ejecución de obra, las partes involucradas son informadas (a través de asamblea comunal, CDA's (Concejo Departamental de Alcaldes), Adescos (Asociaciones Comunales). etc, de los trabajos a realizar, fechas de inicio y finalización, costos, tiempos y se incentiva la participación en la contraloría social del proyecto, actividades complementarias, apoyo y seguridad para el equipo y trabajadores, plan de actividades para el entorno de la obra. etc.

Existen acciones encaminadas a favorecer que la ciudadanía se informe y participe de principio a fin en el proyecto a ejecutar. Entre los mecanismos de participación ciudadana tenemos:

- a. Mesas técnicas interinstitucionales y ciudadanas.
- b. Asambleas informativas y resolutivas.
- c. Audiencias con titulares.

- d. Visitas de campo técnica-sociales.
- e. Teléfono abierto.
- f. Atención ciudadana personalizada y en el territorio.
- g. Foro de Rendición de Cuentas
- h. Encuentros Ciudadanos

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:30am a 3:30pm.

Formularios (Peticiones, comentarios y sugerencias quejas, denuncias, consultas)

El MOPTVDU asegura la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que se presta, a los cuales se tiene derecho de ser atendidos de forma ágil, oportuna y adecuada, a través de solicitudes:

- Por escrito a través de una carta dirigida al Sr. Ministro de Obras Públicas Gerson Martínez, o sea mandadas por fax (2528-3076/3065), enviadas por correo convencional o presentadas personalmente en las oficinas del MOPTVDU.
- Vía teléfono (2528-3054/3053/3260)
- Vía página web del MOPTVDU ([www.mop.gob.sv](http://www.mop.gob.sv)) o correo electrónico ([gestionsocial@mop.gob.sv](mailto:gestionsocial@mop.gob.sv))

Rendición de cuentas

Existen varias modalidades de rendición de cuentas que el MOP realiza:

- El Foro de Rendición de Cuentas es realizado una vez al año, a principios de Junio. En este Foro se rinde cuentas a la ciudadanía sobre la gestión del Ministerio de Obras Públicas a fin de transparentar el proceso de la gestión pública.  
A este Foro se realiza una convocatoria dirigida, es decir se invitó a través del directorio comunitario priorizando a comunidades en donde se ha intervenido, donde se tiene actualmente una ejecución de proyecto o donde se tiene proyectado ejecutar, así como también diputados, Gobernadores, Alcaldes Municipales y empresa privada a que nos acompañe en esta festividad de transparencia.
- Al hacer entrega oficial de cada obra ejecutada, yo que se comporte información del proyecto.
- Al conceder audiencias a comunidades, yo que se informa sobre avances o información general sobre sus proyectos.

Formas de acceder a los mecanismos de participación ciudadana

La ciudadanía puede acceder a los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- Mesas técnicas interinstitucionales y ciudadanas.

En estas mesas se discuten los trabajos a realizar, fechas de inicio y finalización, costas, tiempos y se incentiva la participación en la contraloría social del proyecto

- **Asambleas informativas y resolutivas.**  
Se informa a la comunidad o Adesco sobre avances de la obra o si tienen alguna duda con respecto a su proyecto, en estas asambleas se discuten conjuntamente.
- **Audiencias con titulares.**  
Estas audiencias se conceden a cualquier ciudadano que la gestione a través del Despacho Ministerial. Las comunidades, Adescos o ciudadano/a gestionan audiencia con titulares para exponer su problema. Sin embargo, la mayoría de casos se remiten a la Unidad de Gestión Social.
- **Visitas de campo técnica-sociales.**  
Las visitas de campo son realizadas por técnicos o ingenieros, para identificar el problema, realizar medidas y toma de fotografías para luego levantar un informe técnico que se presentará a la Unidad de Gestión Social en un estimado de 1 mes. Estas visitas se programan con varios días de anticipación y se le comunica a la persona contacto de la comunidad o Adesco fecha y hora en que los técnicos se harán presentes, con el objeto de que tengan conocimiento de su visita y asimismo se realice la inspección en conjunto.
- **Teléfono abierto.**  
El teléfono de la Unidad de Gestión Social está abierta para cualquier consulta, denuncia, duda, sugerencia, queja o solicitud que cualquier ciudadano/a, Adesco, Comunidad, Municipalidad o Gobernador pueda tener.  
Los teléfonos son: 2528-3053 / 2528-3054/ 2528-3260
- **Atención ciudadana personalizada y en el territorio.**  
Muchas veces para realizar una identificación del problema más acertada o porque a la ciudadanía se les dificulta visitar el MOP, la Unidad de Gestión Social realiza visitas personalizadas a la comunidad, con el objeto de tener una cercanía con los ciudadanos y air sus alternativas de solución, que en muchas casas se involucran en la resolución del problema.

Vías de contactos:

- Telefonos 2528-3054/3053/3260
- Pagina web del MOPTVDU ([www.mQP\\_g\\_o\\_b.sv](http://www.mQP_g_o_b.sv))
- Correo electrónico ([qestionsocial@mop.gob.sv](mailto:qestionsocial@mop.gob.sv))

## Objetivos planteados

### Objetivo General.

Contribuir con la obra pública al desarrollo social, económico, político y ambiental del país a través de la apertura de mecanismos de participación ciudadana en los niveles: consultiva, informativa, contralor y resolutive en coordinación con las municipalidades comunidades y otros actores.

### Objetivos Específicos.

- Fortalecimiento de las relaciones de trabajo con los Gobiernos Municipales en todas sus formas organizativas.
- Promoción de la organización comunitaria para la ejecución de la obra pública en sus comunidades, colonias, barrios, etc. que contribuyan al desarrollo de estas.

Participación de los actores locales (gobiernos locales, organizaciones comunitarias, gobierno central, empresa privada) para que juntos por medio de contrapartido se realicen obras para el bien común que contribuyan al desarrollo local.

- Implementación de mecanismos de participación ciudadana para que la ciudadanía se involucre y apropie del diseño, construcción y mantenimiento de la obra pública.
- Garantizar que los componentes de participación, equidad social, sostenibilidad, sustentabilidad y enfoque de género, sean ejes transversales en los planes, proyectos y en la asistencia técnica.

## Contactos designados

La Unidad de Gestión Social cuenta con una jefa, una coordinadora y una gestora social y dos asistentes, quienes brindan atención personalizada a la ciudadanía, alcaldes/as y gobernadores.

Jefa de Gestión Social *od-honorem*

Gracia María Rusconi

Tel. 25283053/3054

Cel. 7069-9415

Emails. gmrusconi@gmail.com / gracio.rusconi@mop.gob.sv

Coordinadora de Gestión Comunitaria

Veronica Gil

Tel. 2528-3054/3053

Cel. 76036671

Email. veronica.gil@mop.gob.sv

Gestora Social  
Jovita Molina  
Tel. 2528-3054/3053  
Cel. 7749-2782  
Email. jovita.molina@mop.qob.sv

Mario Lopez  
Tel. 2528-3054/3053  
Cel. 79852746  
Email. mario.lopez@mop.