

## DISCURSO

SR. ELÍAS ANTONIO SACA

PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

“PRESENTACIÓN DE LAS CARTAS DE DERECHOS Y

DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

28 DE MARZO DE 2008

EN PRIMER LUGAR QUISIERA ESTA MAÑANA DECIRLES A USTEDES QUE CUANTAS COSAS HAN CAMBIADO EN EL PAÍS, EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.

HACE MÁS DE CUATRO O CINCO AÑOS, HABLAR DE LA CULTURA, DEL RESPETO A LOS CONSUMIDORES, DE ALGUNA MANERA ERA IMPENSABLE Y ENTENDÍAMOS EL LIBRE MERCADO SOLO DE UNA MANERA, YO SOY AMANTE DEL LIBRE MERCADO, SOY AMANTE DE APERTURA COMERCIAL, CREO EN EL LIBRE MERCADO y ESPECIALMENTE CREO EN EL SISTEMA DE LIBERTADES Y ESTE SISTEMA DE LIBERTADES QUE HEMOS CONSTRUIDO EN EL PAÍS, LE FALTABA UN COMPONENTE FUNDAMENTAL:

DOS COSAS QUE MUCHOS DIJERON, NO SE VAN HACER EN EL PAÍS: PRIMERO LA LEY DE LIBRE COMPETENCIA, LA CUAL HA PERMITIDO LA GENERACIÓN DE UNA NUEVA INSTITUCIONALIDAD QUE DEFIENDE PRECISAMENTE AL PAÍS DE LOS POSIBLES ABUSOS QUE SE COMETEN EN EL MERCADO Y POR OTRO LADO LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

PASAMOS DE UNA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, BAJO LA DIRECCIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA A UNA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y HABLAMOS DE ESTO CON LA DOCTORA EVELYN JACIR DE LOVO Y YO LE DECÍA EVELYN TENEMOS QUE TRANSFORMAR EL PRIMER LUGAR LA CULTURA DEL PAÍS EN FAVOR DEL CONSUMIDOR, PORQUE SI ALGO LE FAVORECE AL LIBRE MERCADO ES QUE EL CONSUMIDOR SEA DEFENDIDO.

A CASI CUATRO AÑOS DE MI GESTIÓN, UNA VEZ MÁS ME PRESENTO ANTE ESTE SELECTO NÚMERO DE PERSONAS CONVOCADAS POR LA DEFENSORÍA, PARA HACER UN IMPORTANTE ANUNCIO QUE VENDRÁ A BENEFICIAR A MILES DE CIUDADANOS QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS QUE EL ESTADO PRESTA EN SUS DIFERENTES OFICINAS DE GOBIERNO.

EN VARIAS OCASIONES HE ACOMPAÑADO A EVELYN PARA HACER IMPORTANTES ANUNCIOS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES. LA PRIMERA VEZ FUE PARA ANUNCIAR LA CREACIÓN DE UN FORO DE DISCUSIÓN PARA CREAR UNA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.



SEGUIDAMENTE ANUNCIAMOS UN FORO COMO ESTE, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

HOY VENGO ANTE USTEDES Y ANTE LA AUDIENCIA NACIONAL, PARA ANUNCIAR UNA IMPORTANTE POLÍTICA DE ESTADO, QUE ESTÁ RELACIONADA CON EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE TODOS LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DEBEMOS DARLE A LOS Y A LAS SALVADOREÑAS.

ESTA NUEVA POLÍTICA ESTA ENMARCADA DENTRO DEL PROYECTO DE LA ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, POR ESTO, LAS INSTITUCIONES DE GOBIERNOS ESTAMOS EN FORMA ESCALONADA, ASUMIENDO MAYORES COMPROMISOS PARA BRINDAR MEJORES NIVELES DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS.

HOY ME HA ENTREGADO EL DIRECTOR DEL HOSPITAL DE SONSONATE LA CARTA DE DEBERES, Y AQUÍ HEMOS LEÍDO LAS COSAS A LA QUE SE COMPROMETEN LOS DIRECTORES DE LOS HOSPITALES, AQUÍ HAY MUCHOS DIRECTORES, AQUÍ ESTÁ EL MINISTRO MAZA Y ESTO DEBE SER COMO UNA BIBLIA PARA EL EMPLEADO PÚBLICO, DEBERÍAMOS DE SACARLE COPIA Y DÁRSELOS A TODOS, Y TENERLO EN GRANDE PARA QUE CUANDO LLEGUE UN PACIENTE LE HAGA EL RECLAMO AL EMPLEADO PÚBLICO Y LE DIGA MIRA, AQUÍ DICE, QUE YO TENGO DERECHOS Y TAMBIÉN TENGO DEBERES AQUÍ TENEMOS EL CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS APOPA, EL HOSPITAL DE CHALCHUAPA Y EL HOSPITAL DE SONSONATE EL HOSPITAL JORGE MASSINI, EL HOSPITAL SAN PEDRO DE USULUTÁN.

EL RETO MÁS IMPORTANTE QUE TENEMOS LOS EMPLEADOS PÚBLICOS PARA CONVERTIR EN POLÍTICA DE ESTADO ESTO, ES QUE NO SE QUEDE EN UN SIMPLE PAPEL, PORQUE HACER UN ACTO, REUNIRME CON USTEDES QUE ME AGRADA MUCHO, PARA PRESENTAR ESTO SIN QUE FINALMENTE SE CONVIERTA EN MEJORÍA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, ES PERDER EL TIEMPO.

YO RECORRERÉ EL PAÍS EN EL PRÓXIMO AÑO, COMO LO HE HECHO DOS O TRES VECES YA, VAMOS A IR A LOS HOSPITALES Y ME GUSTARÍA VER ESTOS RÓTULOS EN GRANDE Y QUE EMPODEREMOS A LA GENTE DE SUS DEBERES Y SUS DERECHOS. QUÉ QUIERE DECIR ESO, AQUÍ DICE QUE HAY QUE PRESENTAR LA HOJA DE REFERENCIA EN CONSULTA EXTERNA Y PRESENTARSE EN LA FECHA INDICADA Y QUE RECLAME, ES LA ÚNICA MANERA QUE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS ENTENDAMOS QUE NOSOTROS TAMBIÉN TENEMOS UN EMPLEO POR EL CUAL NOS PAGAN.

TENGO LA CARTA DE DERECHOS DE LA ALCALDÍA DE ANTIGUO CUSCATLÁN, SIN LEER ESTA CARTA DE DERECHOS, SE QUE EN ESTA ALCALDÍA SE CUMPLE LA MAYORÍA DE COSAS QUE AQUÍ ESTÁN ESCRITAS ES UNA DE LAS ALCALDÍAS QUE MEJOR REALIZA SU LABOR, Y NO LO DIGO PORQUE LE TENGO UN CARIÑO ENORME A MILAGRITO NAVAS, SINO PORQUE ES UNA EFICIENTE SERVIDORA PÚBLICA.

AHORA LO IMPORTANTE ES QUE LA GENTE QUE LLEGA A LA ALCALDÍA QUE SEGURAMENTE YA ESTA, YO PORQUE TENGO DÍAS DE NO IR A VER A MILAGRO A LA ALCALDÍA, VAMOS A INAUGURAR PRONTO EL PARQUEO, EL PALACIO MUNICIPAL, YA ME INVITO MILAGRO.

LO IMPORTANTE ES QUE LA GENTE SEPA ESTO, QUE CONOZCA SUS DERECHOS, QUE LA GENTE SE EMPODERE QUE DIGA A MI ME CORRESPONDE, YO TENGO DERECHO A TAL INFORMACIÓN.

LA CARTA DE DERECHOS Y DE DEBERES, ES EL DOCUMENTO DONDE LA INSTITUCIÓN DA A CONOCER A LOS USUARIOS SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES, INFORMA SOBRE DETERMINADOS NIVELES DE CALIDAD Y FIJA LOS MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.

EN ESTAS CARTAS MANIFESTAMOS Y EXPRESAMOS INICIATIVA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO, ESTO ES IMPORTANTE, EL SECTOR PÚBLICO DEBE CAMBIAR CONSTANTEMENTE, ESE CONJUNTO DE REALIDADES, DE PRINCIPIOS, DE VALORES QUE RIGEN LA ACCIÓN ESTATAL: TALES COMO LA IGUALDAD, LA IMPARCIALIDAD, LA CONTINUIDAD, LA PARTICIPACIÓN, EL DERECHO DEL USUARIO A LA INFORMACIÓN, A LA CALIDAD, Y A LA TRANSPARENCIA. TODO ESTO SIGNIFICA VALORIZACIÓN CRECIENTE DEL CIUDADANO Y LA GENERACIÓN PERMANENTE DE LOS FUTUROS MODELOS DE GESTIÓN PÚBLICA.

ESTAS CARTAS QUE HOY VAMOS A CONOCER, SON UN COMPROMISO INSTITUCIONAL DE SERVICIO Y CONSTITUYEN LA MEJOR OPORTUNIDAD PARA CONSTRUIR UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LOS PRINCIPIOS DE ATENCIÓN DE CALIDAD SATISFACTORIA A LOS HABITANTES.

EN FORMA MUY RESUMIDA, QUIERO PUNTUALIZAR LOS FINES MÁS CARACTERÍSTICOS DE ESTAS CARTAS Y DERECHOS, POR LO CUAL LA HEMOS IMPULSADO:

EN PRIMER LUGAR ESTIMADOS AMIGOS, SALVADOREÑOS QUE ME VEN Y QUE ME ESCUCHAN:



- FACILITAN A LA CIUDADANÍA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS AL HACER USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. LOS SERVICIOS PÚBLICOS SE PAGAN CON LOS IMPUESTOS DE LA GENTE.
- IMPULSA INICIATIVAS PERMANENTES DE EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y MODERNIZACIÓN AL INTERIOR DE LAS INSTITUCIONES.
- ACERCA A LAS INSTITUCIONES AL CIUDADANO, ESTA ES UNA ASPIRACIÓN PERMANENTE QUE YO HE TENIDO COMO PRESIDENTE, ESTAR CERCA DE LA GENTE, CONVERSANDO CON LA GENTE, A MÍ ME ENCANTA VER FUNCIONARIOS PÚBLICOS QUE ATIENDEN A LA GENTE Y TAMBIÉN TENEMOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y HAY QUE RECONOCERLO QUE NO ATIENDEN A LA GENTE, HAY QUE CAMBIAR ESA ACTITUD, ESA APERTURA. YO HE VIAJADO POR TODO EL PAÍS Y VEO ALCALDES QUE A LAS CUATRO DE LA TARDE ESTÁN EN EL PARQUE PLATICANDO, CONVERSANDO CON LA GENTE Y AHÍ ESTÁN NO SOLO HABLANDO DE TEMAS SOCIALES DE SU COMUNIDAD, SINO QUE ESTÁN EXPONRIENDO SUS NECESIDADES.
- ACERCAR LA INSTITUCIÓN AL CIUDADANO HACIENDO HACIÉNDOLE PARTÍCIPE PROCESO DE MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE UN PROCESO DE AUDITORÍA SOCIAL PARA MEJOR LOS SERVICIOS.
- LO QUE A SU VEZ, HACE QUE LAS INSTITUCIONES CONTROLÉN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO A LOS COMPROMISOS CONTRAÍDOS CON LOS CIUDADANOS, ES IMPORTANTE PERMITIR QUE HAYA UNA EVALUACIÓN EXTERNA REALIZADA POR LOS USUARIOS Y SUS REPRESENTANTES. AQUÍ, LAS UNIVERSIDADES QUE TIENEN CONVENIO CON LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR TENDRÁN UN PAPEL DESTACADO EN REALIZAR PROCESOS ACADÉMICOS, OBJETIVOS Y DE CALIDAD PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE ESTAS CARTAS DE DERECHO.

ESTIMADOS AMIGOS:

ESTE ES UN GRAN DÍA PARA NUESTRO SISTEMA DE LIBERTADES, ES UN GRAN DÍA PARA LOS CIUDADANOS Y LAS CIUDADANAS QUE SON CONSUMIDORES.

HOY, CON LA CONCRECIÓN DE ESTAS CARTAS COMPROMISO, DAMOS UN EJEMPLO DESDE LAS INSTITUCIONES EN DONDE SE HAN IMPLEMENTADO PARA HACER MÁS EFICIENTE AL GOBIERNO Y DAMOS ASÍ, OTRO PASO IMPORTANTE QUE ESPERAMOS PROPORCIONE RESULTADOS TRASCENDENTES, A LA VIDA ECONÓMICA, SOCIAL Y POLÍTICA DEL PAÍS.



QUIERO DESTACAR LA VALIOSA COLABORACIÓN DE LA AGENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS PARA EL DESARROLLO INTERNACIONAL, MUCHAS GRACIAS EMBAJADOR (...) QUE NOS HAN DADO EN LA ELABORACIÓN PARA DE ESTAS CARTAS, YA QUE DESDE EL AÑO PASADO SE VIENE TRABAJANDO EN LA PROMOCIÓN Y REALIZACIÓN DE ESTAS DOCE NUEVAS CARTAS DE DERECHOS, NUEVE DE LAS CUALES CORRESPONDEN AL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE SALUD Y TRES DE ELLAS A LAS ALCALDÍAS MUNICIPALES, CONSTITUYÉNDOSE EN UNA VALIOSA EXPERIENCIA PILOTO PARA EL PAÍS.

ESTIMADOS AMIGOS, ESTAMOS CONSTRUYENDO UN ESTADO Y UN GOBIERNO EFICIENTE QUE CUESTE MENOS Y HAGA MÁS, QUE REALICE SU TAREA CON CALIDAD Y CON EXCELENCIA PERO QUE SOBRETUDO, TENGAMOS PLENA Y ABSOLUTA CLARIDAD QUE ESTAMOS CONSTRUYENDO UN GOBIERNO SENSIBLE, UN GOBIERNO CON SENTIDO HUMANO, CAPAZ DE SER UNA VERDADERA RESPUESTA A LAS NECESIDADES BÁSICAS DE NUESTRO PUEBLO Y UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PUESTA TOTALMENTE AL SERVICIO DE LOS SALVADOREÑOS.

QUIERO APROVECHAR PARA FELICITAR A EVELYN JACIR, HEMOS FREGADO EN ESTOS CUATRO AÑOS, HEMOS TENIDO PRESIONES COMO ES NORMAL, A NADIE LE GUSTA QUE LO CONTROLLEN, RECIENTEMENTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y SU PERSONAL CALIFICADO, ESTABLECIERON QUE UNA EMPRESA DE CRÉDITO TENÍA QUE DEVOLVER LO COBRADO DE MANERA INCORRECTA Y ESTA EMPRESA CUMPLIÓ, SEIS MILLONES DE DÓLARES HEMOS DEVUELTO A LOS BOLSILLOS.

OTRA COSA IMPORTANTE, CUANDO UNO SE QUEJA QUIERE SER ESCUCHADO Y EN EL PAÍS, EL PROBLEMA QUE ENCONTRÉ AL LLEGAR A MI CAMPAÑA POLÍTICA PRIMERO HACE CINCO AÑOS Y DESPUÉS EN EL GOBIERNO, ES QUE CUANDO UNO SE QUEJA, NADIE LO ESCUCHA Y ESTO GENERA FRUSTRACIÓN CIUDADANA Y AL FINAL DESENCANTO.

NOSOTROS TENEMOS QUE DEVOLVERLE A LA CIUDADANÍA, LA CREENCIA EN SUS INSTITUCIONES QUE SABEMOS QUE SI YO TENGO DERECHO, ALGUIEN ME VA A RESPONDER POR ESTOS DERECHOS, PERO TAMBIÉN LA INSTITUCIÓN, LA DEFENSORÍA ESTÁ EN LA OBLIGACIÓN DE DECIRLE AL CIUDADANO, MIRE, USTED NO TIENE DERECHOS, AQUÍ LA EMPRESA TIENE LA RAZÓN, DE ESO SE TRATAN LOS PESOS Y LOS CONTRAPESOS EN ESTE SISTEMA DE LIBERTADES.

EVELYN FELICITACIONES, GRACIAS AID POR ESTA COLABORACIÓN DEL GOBIERNO AMIGO DE LOS ESTADOS UNIDOS Y A TODOS USTEDES MIEMBROS DE LA DEFENSORÍA, QUIERO EXTERNARLES MI FELICITACIÓN, PORQUE SI HAY UNA INSTITUCIÓN QUE VA A CAMBIAR MUCHO EL PAÍS, ES LA DEFENSORÍA Y ES UNA HERENCIA Y UN COMPROMISO QUE ASUMÍ EN CAMPAÑA Y LAS ÚNICAS PROMESAS QUE VALEN, SON LAS QUE SE CUMPLEN.



# TRANSCRIPCION



MUCHÍSIMAS GRACIAS Y QUE DIOS LOS BENDIGA A TODOS.

