

Presidencia de la República de El Salvador, Unidad de Acceso a la Información Pública: En la ciudad de San Salvador, a las once horas y treinta minutos del día siete de mayo de dos mil diecinueve.

El suscrito Oficial de Información, CONSIDERANDO que:

1. El día veinticinco de marzo del año en curso se recibió solicitud de acceso de información a nombre de [REDACTED] quien requiere: "1. Nombre completo, salario recibido, hoja de vida completa con sus correspondientes atestados del Lic. Manuel de Jesús Cruz, director de la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría (OFCIA). 2. Toda la documentación relacionada a su proceso de contratación: anuncio del periódico para concurso por la plaza, cantidad de personas que aplicaron a dicha plaza y criterios de seleccionarlo en dicha plaza y resultado de las evaluaciones realizadas. 3. Acuerdo mediante el cual se da la creación de la OFCIA, documentos que sustenten su creación, cantidad de personas que trabajan en ella, su estructura orgánica y funcional, manuales de procedimientos, funciones de la OFCIA y todo su personal. 4. Hojas de vida completas con sus correspondientes atestados y salarios de todos los empleados de la OFCIA. 5. Toda la documentación que regula el funcionamiento de la OFCIA. 6. Con relación al Sistema de Atención Ciudadana (SAC) solicito todo lo relacionado a su proceso de creación, documentos que sustenten la necesidad de su creación, informe financiero de su puesta en funcionamiento detallando todas las contrataciones y erogaciones que se llevaron a cabo para su creación, incluyendo el nombre completo de las personas que lo hicieron, con su respectiva hoja de vida completa y el detalle de los montos cancelados a cada persona por la creación del SAC. 7. Tiempo en que se elaboro el SAC. Bases de licitación o contratación para la elaboración del SAC, criterios de selección y las evaluaciones pertinentes a dicha adjudicación. 8. Cantidad de solicitudes de atención ciudadana ingresadas desde su puesta en funcionamiento a la fecha detallando por Instituciones y detallando además el tipo de solicitud: quejas, felicitaciones, agradecimientos, solicitudes de información, etc. 9. Evaluaciones e instrumentos utilizados para evaluar la funcionalidad del SAC, mediciones de satisfacción de usuarios, nivel de respuesta de las solicitudes, tiempo o plazos para respuestas. 10. Presupuesto de lanzamiento del SAC en donde se detalle toda la inversión realizada, hojas volantes, brochures, evento de lanzamiento, capacitaciones a personal, etc. Todo el presupuesto destinado a su divulgación 11. Sustento legal para el funcionamiento del SAC."
2. Por resolución de las once horas del día veintisiete de marzo del año en curso, el suscrito habiendo analizado que la solicitud efectuada por la persona requirente cumplía con todos los requisitos estipulados en los artículos 66 LAIP, 53 y 54 de su Reglamento, notificó la admisión de la solicitud e inició el procedimiento de acceso a la información.



3. Mediante proveído de las once horas del veintinueve de abril de dos mil diecinueve se amplió el plazo por cinco días hábiles adicionales, según lo regulado en el artículo 71 de la LAIP.
4. Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo 50 de la LAIP, le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información solicitada por los particulares.
5. A partir del deber de motivación genérico establecido en el artículo 65 y 72 LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos. De ahí que, el suscrito debe establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información.

Con base a las facultades legales previamente señaladas, se hacen las siguientes consideraciones:

I. Fundamentación de la respuesta a la solicitud

Como parte del procedimiento interno de acceso a la información pública, el suscrito requirió a la Secretaría Privada (*SecPriv en adelante*) y a la Dirección Ejecutiva de la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (*DE en adelante*), a la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría (*OFCIA en adelante*) y a la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (*SPTA en adelante*) la información pretendida por la persona peticionaria.

REQUERIMIENTO 1:

La información relativa al Director de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría se encuentra a disposición del público en el portal electrónico "Transparencia" de Presidencia de la República, en el ítem Directorio de funcionarios¹ y en el ítem de Remuneraciones²; específicamente en Manuel de Jesús Cruz López³ y en el de Dirección y administración (SPTA)⁴, respectivamente. Si bien en el ítem antes mencionado se encuentra la hoja de vida se adjunta al presente documento que contiene los atestados solicitados.

¹ Link <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/capres/officials>

² Link <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/capres/remunerations>

³ Link <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/capres/officials/7936>

⁴ Link

https://www.transparencia.gob.sv/institutions/capres/remunerations?utf8=%E2%9C%93&rm_name=&button=&rm_year=&rm_salary_category=&rm_work_line_id=59

REQUERIMIENTO 2:

Respecto a la documentación relacionada a su proceso de contratación la SecPriv indicó:

Esta gerencia dispone únicamente de la solicitud de contratación del licenciado Manuel de Jesús Cruz por el titular de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.

Respecto de la misma la SPTA expuso:

El proceso de contratación del Director de la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría se enmarcó en el inicio de funciones del Gobierno 2009 – 2014. La Subsecretaría inició únicamente con el Subsecretario y se procedió a la contratación del personal que se encargaría de crear el andamiaje necesario para cumplir los objetivos propuestos. Para esto se estableció que se crearían dos áreas, la primera, encargada de velar por rendición de cuentas y acceso a la información, y la segunda del tema mecanismos para la lucha con la corrupción. En esta segunda área se encuadra el trabajo de la OFCIA.

El objetivo principal de la contratación de personal para esa área era crear una unidad que apoyara los procesos en las unidades de auditoría interna de las instituciones del ejecutivo para mejorar sus sistemas de control interno. Para el caso de la persona que dirigiría dicha unidad, se consideraron nombres de personas que en base a su experiencia laboral y formación académica pudieran llevar a cabo tal función, realizándose tres entrevistas a las mejores propuestas.

De esas tres entrevistas, y considerando el currículum, se seleccionó al Licenciado Cruz López para formar parte de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción y dirigir la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría.

REQUERIMIENTO 3 Y 5:

Respecto de la documentación de creación de la OFCIA y su estructura orgánica la DE envió el decreto 86 del Consejo de Ministros en la que se encuentran las funciones de la OFCIA, asimismo envió copia del organigrama de la misma con sus respectivos manuales de puestos.



REQUERIMIENTO 4:

La SecPriv indicó:

En relación a lo anterior y según compete a esta Gerencia, remito versión pública de las hojas de vida con sus correspondientes atestados de todas las personas antes mencionadas.

La información relativa a los salarios del personal de la OFCIA se encuentra a disposición del público en el portal electrónico "Transparencia" de Presidencia de la República, en el ítem de Remuneraciones⁵; específicamente en Dirección y administración (SPTA)⁶.

REQUERIMIENTO 6 Y 11:

Respecto al proceso de creación del Sistema de Atención Ciudadana (SAC en adelante) y su sustento normativo la OFCIA indicó:

No existe documento que sustentan la necesidad de creación del Sistema de Atención Ciudadana, el proceso se enmarca en necesidades, planes de trabajo y principalmente para poder crear una herramienta e instrumentos para la ciudadanía para que pueda tener acceso desde los territorios, en relación a los bienes y servicios que brindan las instituciones que conforma el Órgano Ejecutivo, inclusive las autónomas, con el fin de que puedan plantear sus quejas, avisos, consultas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones, y que las instituciones puedan brindar una respuesta a la brevedad posible normativa, lo anterior basado en que la ciudadanía carecía de un medio para poder acceder a las autoridades de las instituciones y poder plantear sus diferentes inquietudes, para tener insumos para establecer mecanismos de mejora en la prestación de los bienes y servicios, la implementación de políticas públicas, el mejoramiento a los sistemas de control interno y la prevención de la corrupción. Además, establecer un protocolo de atención para el ciudadano y que permita generar información para ambas partes, los ciudadanos cuentan con 4 puertas principales de entradas al SAC, siendo <https://www.atencionciudadana.sv>, el teléfono buzón 135, el correo electrónico micaso@presidencia.gob.sv, el WhatsApp 7900-0010. El mecanismo del SAC busca plantearse 4 grandes retos así:

- I. Establecer mejores vínculos entre la ciudadanía y las instituciones, con relación a la gestión que realizan.*
- II. Que los ciudadanos puedan interponer sus inquietudes desde cualquier parte del territorio por canales de fácil acceso y que las instituciones brinden respuestas casi en tiempo real.*
- III. Establecer un único sistema de recepción y respuesta entre la ciudadanía y las instituciones del Órgano Ejecutivo.*
- IV. Que las instituciones cuenten con datos estadísticos por medio de la plataforma informática del SAC, que les permita tener insumos para implementar planes de mejora principalmente en los servicios que brindan al ciudadano.*

⁵ Link <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/capres/remunerations>

⁶ Link

https://www.transparencia.gob.sv/institutions/capres/remunerations?utf8=%E2%9C%93&rm_name=&button=&rm_year=&rm_salary_category=&rm_work_line_id=59

De acuerdo a lo anterior y basado a lo que establece el Art. 18 de la Constitución, que literalmente establece lo siguiente “Toda persona tiene derecho a dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa, a las autoridades legalmente establecidas; a que se le resuelvan, y a que se le haga saber lo resuelto”. Se toma la decisión de crear la herramienta del Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

El SAC responde a aspectos legales y tratados internacionales siguientes:

Al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo (Reformas) Decreto No. Ejecutivo No. 86, Capítulo VI, específicamente en el artículo No. 53, literal “j”, que establece “Dictar lineamientos para la tramitación de quejas, avisos, sugerencias y propuestas ciudadanas, así como en temas de participación, transparencia y anticorrupción con respecto a los procedimientos o servicios brindados, por las instituciones del Órgano Ejecutivo. Para tal efecto, podrá emitir políticas, manuales, instructivos, directrices y medios de verificación que sean oportunos, asesorando en dichos temas [...]”

Al Art. 5 párrafo 1 y 2 de la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción establece lo siguiente: “1. Cada Estado Parte, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, formulará y aplicará o mantendrá en vigor políticas coordinadas y eficaces contra la corrupción que promuevan la participación de la sociedad y reflejen los principios del imperio de la ley, la debida gestión de los asuntos públicos y los bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas. 2. Cada Estado Parte procurará establecer y fomentar prácticas eficaces encaminadas a prevenir la corrupción.”

Al Plan Quinquenal de Desarrollo 2014 – 2019, Objetivo 11, Eje 11.5, Línea 11.5.6, establece la búsqueda en el avance hacia la construcción de un Estado centrado en la ciudadanía y orientado en resultados, donde deriva el lineamiento de “Implementar un sistema de quejas y avisos que garantice respuestas y confidencialidad a la población y que, además, le provea asistencia para presentar demandas por incumplimiento de deberes de los funcionarios y funcionarias públicos”.

A la Política de Participación Ciudadana, de la Sección 7, del apartado 7.1, del literal “F”, donde determina lo siguiente: “Establecer las condiciones necesarias para activar procedimientos de gestión y resolución de peticiones y demandas ciudadanas en el marco de sus competencias. Estos procedimientos estarán vinculados al sistema de atención de avisos y denuncias ciudadanas que habilitará la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA).”

Además, que uno de los principios básicos en una administración en materia de control interno y a la evaluación de riesgo, conlleva a que una organización establezca mecanismos para contar con instrumentos de alerta temprana y que además que los usuarios tengan la facilidad del acceso para plantear sus demandas.



REQUERIMIENTO 7:

Sobre las contrataciones y erogaciones que se llevaron a cabo para su creación, bases de licitación o contratación para la elaboración del SAC, criterios de selección y las evaluaciones pertinentes a dicha adjudicación la OFCIA indicó:

El Sistema de Atención Ciudadana, es creado y desarrollado por programadores, directores y personal técnico de la SPTA, por lo que no se realizaron contrataciones de personal externo.

El SAC se lanzó el 26 de julio de 2018, el cual se creó y desarrolló por personal de la SPTA, tampoco se realizaron contrataciones de personal. Consecuentemente no existen bases de licitación, criterios de selección y evaluaciones para la adjudicación.

REQUERIMIENTO 8:

Sobre la cantidad de casos en el SAC la OFCIA informó:

Detalle de casos recibidos por institución del 26 de julio de 2018 al 28 de marzo de 2019

Co.	Nombre de la Institución	Cantidad de casos
1	Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP)	14
2	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	401
3	Agencia de Promoción de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA)	3
4	Autoridad de Aviación Civil (AAC)	5
5	Autoridad Marítima Portuaria (AMP)	9
6	Banco Central de Reserva (BCR)	2
7	Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	1
8	Banco de Fomento Agropecuario (BFA)	6
9	Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación	68
10	Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO)	2
11	Centro Nacional de Registros (CNR)	37
12	Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal (CENTA)	30
13	Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA)	2
14	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)	8
15	Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría	5
16	Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD)	1
17	Consejo Nacional de Calidad	1
18	Consejo Nacional de Energía (CNE)	1
19	Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (CONNA)	24
20	Consejo Superior de Salud Pública (CSSP)	11
21	Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)	1

Co.	Nombre de la Institución	Cantidad de casos
22	Defensoría del Consumidor (DC)	24
23	Dirección General de Centros Penales	51
24	Dirección General de Migración y Extranjería	41
25	Dirección Nacional de Medicamentos	17
26	Escuela Nacional de Agricultura (ENA)	8
27	Fondo Ambiental de El Salvador	1
28	Fondo de Conservación Vial (FOVIAL)	20
29	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador / Fondo de Inversión Nacional en Electrificación y Telefonía	13
30	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)	5
31	Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI)	1
32	Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO)	12
33	Fondo Social para la Vivienda	20
34	Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA)	9
35	Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	111
36	Imprenta Nacional	3
37	Inspectoría General de Seguridad Pública	9
38	Instituto de Legalización de la Propiedad	6
39	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA)	20
40	Instituto Nacional de la Juventud	4
41	Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES)	8
42	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP)	158
43	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	181
44	Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP)	1
45	Instituto Salvadoreño del Seguro Social	206
46	Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral	1
47	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria	11
48	Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU)	2
49	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU)	12
50	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA)	9
51	Ministerio de Cultura	12
52	Ministerio de Economía	45
53	Ministerio de Educación	1,115
54	Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	30
55	Ministerio de Hacienda, MH	32
56	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	65
57	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano	43
58	Ministerio de Relaciones Exteriores	22
59	Ministerio de Salud	7,594



Co.	Nombre de la Institución	Cantidad de casos
60	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	33
61	Ministerio de Turismo	16
62	Ministerio Justicia y Seguridad Pública, MJSP	6
63	Policía Nacional Civil – PNC	52
64	Presidencia de la República	21
65	Registro Nacional de las Personas Naturales	109
66	Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción	105
67	Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)	5
68	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)	21
69	Viceministerio de Transporte	109
	TOTAL	11,031

Nota: a continuación, se presenta una breve explicación de cómo se clasifican los casos, esto es según la fase del proceso administrativo en que están en un determinado momento.

Estado o estatus de los casos

- 1) *Casos nuevos: Son los casos que se reciben y que no se ha realizado ninguna gestión por parte de los administradores del SAC.*
- 2) *Casos en proceso: Son los casos recibidos donde se han hecho gestiones para resolverse o está en análisis.*
- 3) *Casos Cerrados: Son los casos donde se han realizado gestiones o no y se cierra el caso en la plataforma, donde en la mayor parte de casos el ciudadano recibe una respuesta.*

Cantidad de casos versus categorías

Los casos que se ingresan a la plataforma del SAC, para una mejor estructuración y análisis de datos, son clasificados por las instituciones bajo 7 categorías así: quejas, avisos, reclamos, peticiones, consultas, sugerencias y felicitaciones.

Para efectos de comprender los datos se debe de considerar lo siguiente: Que un caso puede tener más de una categoría y subcategoría, por lo tanto, la cantidad de casos no será igual a la cantidad de categorías y subcategorías.

De los casos recibidos, que se da tratamiento administrativo pueden darse la situación que un caso se le da uno o varias gestiones y estos clasificarse en diferentes categorías.

Los datos que muestra la plataforma son los siguientes:

Categoría	Cantidad de casos
Aviso	487
Consulta	3,091
Felicitación	330
Petición	4,273
Queja	1,033
Reclamo	2,069

Sugerencia	247
TOTAL	11,530

Nota: Las solicitudes de información no se realizan a través del SAC, si no, por medio del Sistema de Gestión de Solicitudes de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública.

REQUERIMIENTO 9:

Sobre las evaluaciones e instrumentos para evaluar el SAC la OFCIA indicó:

Los instrumentos utilizados para la funcionalidad del SAC, son diversos, por ejemplo:

- 1) *Se tienen reuniones con las instituciones.*
- 2) *Se mantiene constante comunicación con las instituciones.*
- 3) *Se monitorea los casos.*
- 4) *Se comunican los casos a las instituciones sobre aquellos casos vencidos.*
- 5) *Se da seguimiento a la plataforma sobre su funcionalidad de ahí se hace los ajustes.*
- 6) *Se pasan encuestas a las instituciones.*
- 7) *Se retroalimenta a las instituciones sobre deficiencias encontradas.*
- 8) *Se tienen reuniones con el personal de la SPTA involucrado en el manejo del SAC*

Las mediciones de satisfacción de usuarios, actualmente no existe, a esta fecha está en fase de construcción.

Nivel de respuesta de los casos

Los casos cerrados, son todos aquellos que se procede a dar una respuesta o no al ciudadano, también son aquellos casos que no entran al proceso de gestión del SAC, algunos casos ingresan en calidad de anónimo porque algunos ciudadanos no dejan medio para contactarlo.

Inventario de casos recibidos en la plataforma del SAC del 26 de julio de 2018 al 28 de marzo de 2019.

Estado	Cantidad de Casos	Porcentaje
Cerrado	10,043	91.04%
En proceso	843	7.64%
Nuevo	145	1.31%
TOTAL	11,031	100.00%

11.031

10, 043 casos finalizaron el proceso y se cerraron bajo los siguientes conceptos:

Tipo de cierre	Cantidad de casos
Cerrado con respuesta al ciudadano	8,321

Cerrado por encontrarse en sede judicial o administrativa	17
Cerrado por falta de información	254
Cerrado por falta de información para generar gestión	305
Cerrado por información insuficiente o desistimiento del ciudadano	173
Cerrado por información irreal o expresiones indebidas	2
Cerrado por no tener competencias	243
Cerrado por tratarse de aspectos que no aborda el SAC	2
Cerrado y no requiere respuesta al ciudadano	726
TOTAL	10,043

El nivel de casos cerrados que se le dio respuesta o no al ciudadano fue del 91.04%. Los casos que los ciudadanos que recibieron respuesta porque hubo un medio para contactarse fue del 75.43%. 979 casos que no competen al ejecutivo, que no hay información, etc. se cerraron y eso representa el 8.87% de los casos ingresados.

REQUERIMIENTO 10:

Sobre el presupuesto utilizado la OFCIA comunicó:

El lanzamiento del SAC se realizó en el salón de prensa de CAPRES el día 26 de julio de 2018, no se realizó inversión al respecto.

Las capacitaciones para la implementación del SAC, se han realizado y llevan a cabo en las oficinas de la SPTA o en las aulas de CAPRES, por el personal de la Secretaría, por lo que no es necesario inversión financiera.

Por su parte la DE indicó que se ha invertido:

50 lonas con las características full color a tiro en lona de 13 onzas con medidas de 1.5 x 3 metros con ojetes a un valor total de \$2617.50 y 10000 hojas volantes con las características full color tiro y retiro en papel couche base 80 medidas 2540 x 1100 pixeles con un valor total de \$500.00.

Y considerando, que al no encontrarse limitada su divulgación por alguna de las causales estipuladas en la ley de la materia, resulta procedente comunicarle la respuesta a la persona solicitante con los adjuntos enunciados.

Con base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, se **RESUELVE**:

1. **Declárese** procedente la solicitud de acceso a la información realizada por [REDACTED]
2. **Comuníquese** la respuesta proporcionada por los funcionarios de esta Institución.
3. **Notifíquese** a la persona solicitante este proveído por el medio señalado para tales efectos.



 Pavel Benjamín Cruz Álvarez
 Oficial de Información
 Presidencia de la República