

RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 136/2014

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas y cincuenta y dos minutos del día nueve de diciembre del año dos mil catorce, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **136/2014** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte de la señorita _____ quien se identifica con su Documento Único de Identidad número _____

quien requiere: **"Procesos Administrativos: ¿Cuáles son los procedimientos más comunes de la Defensoría del Consumidor y cuál es el fundamento legal para llevarlos a cabo?"**, se ha analizado el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-, y que la información requerida, no se encuentra entre las excepciones enumeradas en el artículo 19 y 24 de la LAIP, se resuelve:

ORIENTAR SOBRE INFORMACIÓN SOLICITADA, la cual se encuentra publicada en la página web www.defensoria.gob.sv, sección *Gobierno Abierto*, ítem *"Marco de gestión estratégica"* – *"Servicios"*, que contiene los procesos administrativos más comunes que lleva a cabo la Defensoría del Consumidor, como son la atención de: *Asesorías, Denuncias Individuales y Colectivas, Derivaciones, Gestiones y Centro de llamadas 910*. Cada uno contiene lo siguiente: *definición, requisitos generales, tiempo de respuesta, área encargada, encargado del servicio, dirección donde solicitar el servicio y pasos*, en los que a su vez se ha detallado: *persona responsable, requisitos, horarios, duración, tiempo de respuesta y documentos a presentar*.

La base legal sobre los procedimientos administrativos que realiza la Defensoría del Consumidor, se encuentra en las competencias establecidas en los artículos 57, 58, 61, 62, 83, 108 y siguientes de la *Ley de Protección al Consumidor*.




Oficial de información y Transparencia