



## RESOLUCIÓN SOBRE SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 72-06/2019

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas cuarenta y dos minutos del día nueve de agosto del año dos mil diecinueve luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 72-06/2019: "Solicitud de documentos en cuanto a mediciones de satisfacción al usuario externo del período 2014 – 2018, metodología utilizada y formato de evaluación."**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, así como, los arts. 50 y 52 de su Reglamento; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento a los artículos 50 letra "d" y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base al art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.
3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.
4. Que al solicitar apoyo de la Jefatura de la Unidad de Planificación y Calidad, debido a que desde esa unidad administrativa corre la encuesta de satisfacción y entrega los resultados, sobre el servicio de atención brindada en los Centros de Solución de Controversias, específicamente para



denuncias de consumo; sin embargo, esa Jefatura comunicó que la Dirección Centro de Solución de Controversias (DCSC), es responsable de la medición de la percepción de los usuarios sobre la atención mencionada, de dar seguimiento a los resultados, de definir los planes de acción al respecto, así como, el contenido de la metodología y la encuesta, por lo que, la DCSC es la responsable de decidir sobre el acceso a esa información.

5. Se procedió a solicitar la información a la DCSC, en concordancia a lo dispuesto por los artículos 70 de la LAIP y específicamente al 55 literal c) e inciso final de su Reglamento, con el objetivo de determinar si la información solicitada será entregada o fundamentar la negativa, según lo resulto por la unidad administrativa responsable, ya que esta debe verificar si la información es pública, reservada o confidencial e informárselo al Oficial de Información para que realice la respectiva resolución al respecto.
6. A pesar de varios recordatorios sobre el requerimiento ante la DCSC y que esta solicitó ampliación de plazo para entregar respuesta sobre la presente solicitud, hasta las quince horas cuarenta y dos minutos de este día no se ha recibido comunicación al respecto y tomando en cuenta que la Oficial de Información debe contar con un tiempo prudencial para revisar la información y verificar que sea congruente con lo solicitado, se confirma que no se cuenta con la información requerida.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

- a) Comunicar que no es posible entregar la información solicitada, ante la falta de respuesta por parte de la Dirección Centro de Solución de Controversias, de la Defensoría del Consumidor.
- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



Aída Funes

Oficial de Información y Transparencia