



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO SIP 3810.2023

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas con diez minutos del día veinte de noviembre del año dos mil veintitrés, luego de haber recibido y admitido la **Solicitud de información pública número SIP 3810.2023: "Procedimientos\* de los Medios Alternos de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor de manera Virtual. Asimismo, agradecería me compartan el detalle de lo que se hace en cada una de las atenciones. \*Puede ser procedimiento, procesos, manuales, instructivos o cualquier documento normativo."**, 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; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento al artículo 50 letra "d" de la 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 en el 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. Se requirió a la Gerencia de Atención Virtual (GAV), de la Dirección de Descentralización, se notificó requerimiento correspondiente para dar respuesta a la presente solicitud,

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia,  
calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.  
[www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

desde la cual se informó que, actualmente dentro de los documentos de la Dirección Centros de Solución de Controversias se utiliza el “Proceso de atención de controversias de consumo”, en lo que corresponde a “brindar atenciones de forma no presencial”, por lo que se procedió a solicitar a esa Dirección el documento normativo, proporcionándolo conforme a su sistema interno y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.

5. Con base en la información registrada, la solicitud no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en el artículo 19 y 24 de la LAIP.


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) Entregar en un archivo adjunto formato PDF, el “PRDCSC001 Atención de controversias de consumo”, proporcionado por la Dirección Centro de Solución de Controversias, de la Defensoría del Consumidor en respuesta al requerimiento interpuesto.

Asimismo, se informa que el desarrollo de los procesos, lo puede encontrar en el “INDCSC001 Brindar atención presencial”, documento que fue entregado en el marco de la Solicitud de Información Pública número SIP 3710.2023.

- b) Informar a la persona solicitante que, si no se encuentra conforme con la información proporcionada, puede interponer el recurso de reconsideración, de acuerdo con lo establecido en los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA). El plazo para interponer el recurso es de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación.
- c) Informar a la persona solicitante que, si no se encuentra conforme con la información proporcionada, también puede acudir al Instituto de Acceso a la Información Pública, según lo establecido en el artículo 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y artículos 82 y 83 de la LAIP.
- d) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



  
Aída Elena Funes Rivas  
Oficial de Información