

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITUD DE INFORMACIÓN 072/2014

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, a las ocho horas y cincuenta minutos del día primero de septiembre del año dos mil catorce, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **072/2014** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, por parte del señor \_\_\_\_\_ portador de su Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_ quien requirió: **"a) Estado actual del procedimiento administrativo con número de referencia del Centro de Solución de Controversias \_\_\_\_\_ (ver documentos adjunto), en el cual soy parte denunciante contra el**

**Al referirme al estado actual se solicita fase del procedimiento e instancia en la cual se encuentra (Centro de Solución de Controversias o Tribunal Sancionador) con mención de las gestiones que se han realizado a esta fecha por el caso y, de estar en el Tribunal Sancionador, el número de referencia del procedimiento y b) Mecanismos internos de la Defensoría del Consumidor por el cual se pueden denunciar quejas, malos tratos o incumplimiento de funciones por parte servidores públicos de esa dependencia estatal. En este punto solicito: nombre de la persona encargada del trámite, número de teléfono de contacto, correo electrónico y requisitos que debe incorporar la denuncia."**, ha analizado el fondo de lo solicitado, determinando que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública y, que la información solicitada, no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los artículos 19 y 24 LAIP, por tanto se resuelve:

**PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA**

**a) Estado actual del caso :**

Conforme a lo informado por el Tribunal Sancionador, el caso con referencia \_\_\_\_\_ corresponde al expediente sancionatorio número \_\_\_\_\_ en el cual el señor \_\_\_\_\_ interviene como la parte consumidora contra la sociedad el \_\_\_\_\_ el cual ya se encuentra en Secretaría para ser notificado en la presente semana. Esta información se proporciona al solicitante con base a lo establecido en el Artículo 31 de la LAIP.

**b) Mecanismos internos para interponer quejas o reclamos**

b.1) Las quejas, malos tratos o incumplimiento de funciones por parte servidores públicos de esta Institución, son recibidos de acuerdo con:

- **Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor**
- **Procedimiento para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias o comentarios**
- **Proceso de Quejas**

b.2) Los medios por los cuales se pueden interponer, son los siguientes:

- **Presencial**
- **Por escrito**
- **Buzones** ubicados en todos nuestros Centros de Solución de Controversias, por medio del "Formulario para Queja/Reclamo".
- **Vía electrónica**, completando y adjuntando el "Formulario para Queja o Reclamo" disponible para descargarse en formato pdf en la página web [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), sección Gobierno Abierto, Item Oficina de Información – Información de la OIR o realizarlo directamente al correo electrónico [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv)

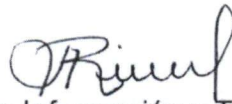
- **Gobierno Abierto**, por medio de la página <http://www.gobiernoabierto.gob.sv/> en la sección "Enviar Quejas, Avisos o Denuncias"

b.3) Requisitos básicos que deben contener:

- **Nombre completo**
- **Número de documento de identidad**
- **Motivo**
- **Oficina y nombre del personal que brindó la atención**
- **Medios de contacto**
- **Medios de notificación para brindar respuesta**

b.4) Para recibir las quejas o reclamos:

- **Unidad responsable:** Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
- **Jefatura:** Aída Funes Rivas
- **Correo electrónico:** [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv)
- **Teléfono:** 2526-9006.



Oficial de Información y Transparencia