

*Dirección General de Migración y Extranjería
Unidad de Acceso a la Información Pública.*



049-2014 Oficina de información y respuesta

MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA. DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Y EXTRANJERIA, San Salvador, a las diez horas del día diecisiete de octubre del año dos mil catorce.

La suscrita oficial de información, CONSIDERANDO que:

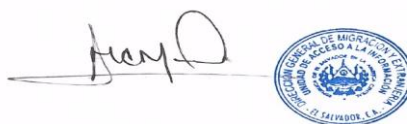
1. El día trece de octubre del año dos mil catorce se recibe solicitud de acceso a información, vía electrónica por parte quien solicita “cinco requerimientos; siendo el primero, sobre datos del Call Center, el segundo sobre aspectos de comunicaciones y redes, el tercero sobre la página web de la institución, y el cuarto, sobre la cantidad de correos electrónicos institucionales, así como el directorio completo de correos electrónicos institucionales”
2. Considerando que dicha solicitud reúne los requisitos de admisibilidad para considerarse solicitud de información con base al artículo 54 del Reglamento interno de la LAIP, y en vista del deber de respuesta y motivación establecido en el artículo 65 y 72 de la LAIP, que las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante con mención breve pero suficiente de sus fundamentos, por lo cual, la suscrita deberá establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información solicitada.

FUNDAMENTACION DE LA RESPUESTA

- A) La Ley de Acceso a la Información Pública define en el artículo 6, los tipos de información a los cuales se puede tener acceso en virtud de la misma, delimitando expresamente, que se va a entender por información pública, información oficiosa, e información reservada y confidencial.
- B) A partir de lo anterior, y visto el requerimiento de la solicitud presentada, se advierte que el primer requerimiento es información pública. Sin embargo, se hace la aclaración que existen diferentes conceptos de call center; por lo que la suscrita, tomando en cuenta el principio de máxima publicidad, tomará el que a continuación se desarrolla, “centro de atención de llamadas entrantes o salientes es una herramienta de comunicación y relación con los clientes que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por personas con el objetivo de atender las necesidades y dar servicio a cada “cliente único”. En ese sentido, la información al respecto existe, pero hay especificidades que varían, ya que obedece a nuestro propio sistema de atención de llamadas. En relación al segundo requerimiento está dividida en información oficiosa y pública. El tercer requerimiento es información pública. El cuarto requerimiento es información oficiosa y pública.

Por lo que en base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos se RESUELVE.

- I) Entregar la información solicitada, en base al orden de los requerimientos y la existencia de dicha información en la institución.
- II) Notifíquese y entréguese al interesado en el medio y forma señalada para tales efectos.



María Cledis Molina Ríos
Jefa de la Unidad de Acceso a la Información Pública
Oficial de Información de la Dirección General de Migración y Extranjería