



Nota: De conformidad a lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública se hace constar: que en razón de que el presente documento contiene en su versión original información confidencial, se ha preparado la presente versión pública, en la cual se han suprimido los datos confidenciales.

RESOLUCIÓN REF. ENA-UAIP-0007/2014

En la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Escuela Nacional de Agricultura “Roberto Quiñónez”, ubicada en Kilómetro treinta y tres y medio, Carretera a Santa Ana, San Andrés, Ciudad Arce, La Libertad, vista la solicitud de información a la cual se le asignó el número 0007/2014, presentada a esta Unidad cumpliendo con todos los requisitos del Ley, por medio de correo electrónico de fecha diez de octubre de dos mil catorce, por el señor _____ mayor de edad, _____ del domicilio de _____ departamento de _____ con Documento Único de Identidad número _____ mediante la cual solicita la siguiente información:

1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas indicando si se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.
2. Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.
3. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.
4. Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV

CONSIDERANDO





I) Que de conformidad a lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Acceso a la Información Pública, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las Instituciones públicas y demás entes obligados

II) Que la solicitud presentada por el referido solicitante, cumple con todos los requisitos establecidos en los artículos 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública y 50, 54, 58 del Reglamento de la citada Ley

III) Que de acuerdo al principio de máxima publicidad establecido en el artículo 4 literal a) la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley, y que la información solicitada no tiene el carácter de reservada, ni de confidencial.

IV) Que con base en los artículos 50 literales i), 65 y 72 de la Ley de Acceso a la Información Pública le corresponde al Oficial de Información resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento

POR TANTO: de acuerdo a las consideraciones anteriores, disposiciones legales citadas, y lo estipulado en el artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE:**

a) Conceder al señor _____ el acceso a la información solicitada, según se detalla a continuación:

1. En lo relativo a: Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.

Se le informa al solicitante de información, que según nota con referencia PL-39-2014 de fecha 16 de octubre del presente año, suscrita por Jefe del Departamento de Planificación, de acuerdo con la Estructura Organizativa actualmente aprobada y vigente, que se refleja en el organigrama esta institución no posee un call center. Por tanto la información solicitada al respecto no existe.



2. En lo relativo a:

- Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono institucional del Jefe o gerente de la oficina de comunicaciones, se le informa al solicitante que la información petitionada es de carácter oficioso, por lo tanto, se encuentra publicada en el Portal de Transparencia institucional y puede encontrar la información en el siguiente enlace:

http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institution_officials/3983, sin embargo se le detalla a continuación la información solicitada:

Nombre: Sandra Carolina Flores Ayala/Encargada del Departamento de Comunicaciones

Correo electrónico: sflores@ena.edu.sv

Teléfono institucional: 2366-4836

Asimismo, se hace saber al solicitante que según informó a esta Unidad la Encargada de la Unidad de Comunicaciones, por medio de correo electrónico de fecha 20 de octubre del presente año, dicha servidora pública no cuenta con teléfono celular institucional.

- En lo relativo a Redes sociales se le comunica al solicitante lo siguiente:

Cuenta oficial de Twitter: Según informó a esta Unidad la Encargada de la Unidad de Comunicaciones, por medio de correo electrónico de fecha 20 de octubre del presente año, ésta institución todavía no tiene una cuenta de twitter.

Cuenta Oficial de Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Escuela-Nacional-de-Agricultura-Roberto-Qui%C3%B1onez/513856051978107>,

Cuenta Oficial de YouTube:





<https://www.youtube.com/channel/UCaVOUhcJQq8WHyvvzxr2-YQ>

Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha: Facebook posee 1637 seguidores; y la cuenta de Youtube posee 5 suscriptores.

3. En lo relativo al Sitio web oficial de la institución, cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad, se comunica al solicitante lo siguiente:

Según lo informado a esta Unidad por la Encargada de Informática y Centro de Cómputo, mediante correo electrónico de fecha veinte de octubre del presente año, la información es la siguiente:

- Sitio web de la institución: www.ena.edu.sv <<http://www.ena.edu.sv>>
- Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución: La cantidad de visitas en el último mes: 28,778. El sistema solo presenta un consolidado de visitas que se tiene el sitio web diariamente, por semana, por mes y por año, no lo muestra por página.

Se informa al solicitante que de acuerdo a los datos estadísticos que arroja la herramienta denominada Panel de Control, que maneja esta Unidad de acceso a la información pública y que ha sido proporcionada por la Secretaría de Participación Ciudadana Transparencia y Anticorrupción, para publicar la información en el Portal de Transparencia Institucional, dicho portal ha tenido por mes, durante el año 2014, el total de vistas y de visitantes que se detallan a continuación:



Año 2014	Total Vistas	Total de Visitantes
Del 01 al 31 de enero	0	0
Del 01 al 28 de febrero	0	0
Del 01 al 31 de marzo	0	0
Del 01 al 30 de abril	0	0
Del 01 al 31 de mayo	356	295
Del 01 al 30 de junio	290	249
Del 01 al 31 de julio	326	263
Del 01 al 31 de agosto	305	234
Del 01 al 30 de septiembre	287	235
Del 01 al 22 de octubre	208	189

- En lo relativo a: si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad, se informa al solicitante que según lo informado por la Encargada de Informática y Centro de Cómputo, mediante el correo electrónico relacionado en el párrafo segundo de éste numeral, “por el momento no se tiene establecido algún parámetro para que sea accesible para personas con discapacidad”.
4. En lo relativo a la cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV, esta Unidad de Acceso a la Información pública resuelve entregar mediante correo electrónico, por ser éste el medio señalado para tal efecto, el archivo digital que contiene: el Directorio de correos electrónicos institucionales, conforme a la información proporcionada por parte del Jefe del Departamento de Recursos Humanos y la Encargada de Informática y Centro de Cómputo, mediante correos electrónicos de fechas 22 de octubre de 2014 y 23 de octubre de 2014, respectivamente, en el mismo archivo puede constatarse que la cantidad de correos electrónicos institucionales son 91.

NOTIFIQUESE la presente resolución al correo electrónico _____ por ser este el medio señalado por el solicitante para recibir notificaciones, así como para la entrega de la información.



La Libertad, a las once horas dieciséis minutos, del día veintitrés de octubre de dos mil catorce.

Lic. Karla Rosario Obispo Vides
Oficial de Información
Unidad de Acceso a la Información Pública
Escuela Nacional de Agricultura "Roberto Quiñónez"