

Instituto Nacional de la Juventud, Oficina de Acceso a la Información Pública: En la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día veintiuno de octubre de dos mil catorce.

El suscrito Oficial de Información, CONSIDERANDO que:

1. El día diez de octubre de dos mil catorce en curso se recibió solicitud de acceso de información, por parte de William Fernando Marroquín Flores, solicitando 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 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. 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. *-en formato editable -*.
2. Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo 50 de la LAIP, le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.
3. A partir del deber de motivación genérico establecido en el artículo 65 y 72 LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos, para lo cual el suscrito debe establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información.

I. FUNDAMENTACIÓN DE LA RESPUESTA A LA SOLICITUD.

a) Sobre los requisitos de admisibilidad de las solicitudes de acceso.

El acceso a la información en poder de las instituciones públicas es un derecho reconocido en el ordenamiento jurídico nacional, lo que supone el directo cumplimiento al *principio de máxima publicidad* establecido en el artículo 4 LAIP por el cual, la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas en la ley.

Sin embargo, para que los particulares accedan a tal información es preciso que su solicitud se realice en la forma establecida en el inciso segundo del artículo 66 LAIP y 54 de su Reglamento; en otras palabras, con el cumplimiento por escrito de los siguientes requisitos: a) clara mención del nombre, apellidos y domicilio del solicitante; b) la señalización del lugar o medio para recibir notificaciones; c) la descripción clara y precisa de la información pública que se solicita; d) cualquier dato que propicie su localización con el objeto de facilitar su búsqueda; e) la mención de la modalidad en que se prefiere se otorgue el acceso a la información y; f) la firma autógrafa o huella digital del solicitante cuando éste no sepa o no pueda firmar. Además, de la presentación del Documento Único de Identidad al que se refiere

El suscrito advierte que la solicitud de acceso cumplió con los requisitos previamente señalados en la ley, en virtud de los principios de disponibilidad y sencillez establecidos en el artículo 4 LAIP, al consignarse los datos de identificación de los solicitantes, la precisa definición de la información solicitada, el medio de notificación, copia del Documento Único de Identidad, y la firma autógrafa en la solicitud; resulta procedente dar trámite a la solicitud de acceso de información presentada por el señor William Fernando Marroquín Flores.

b) Acceso a la información pública.


En atención a la solicitud de acceso de mérito, y habiéndose hecho la búsqueda pertinente entre los registros que al respecto sobre dicha información se tienen, se obtuvo la información oportuna, la cual se detalla más adelante.

Por todo lo anterior, el suscrito infiere que debido a la naturaleza de la presente información y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, dicha información no está sujeta a una de las limitaciones de divulgación de información contemplada en la ley de la materia, corresponde hacer su entrega en la forma señalada por el peticionario.

II. RESOLUCIÓN.

Con base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, se RESUELVE:

1. **Declarase** procedente la solicitud de acceso a la información realizada por el ciudadano William Fernando Marroquín Flores.
2. **Entréguese** a la peticionaria la información relacionada a 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 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. 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. *-en formato editable -* por las razones expuestas en esta resolución.
3. **Notifíquese** a la interesada en el medio y forma señalada para tales efectos.


MIGUEL ANGEL ESPINOZA ZETINO
Oficial de Información Ad-Honorem
Instituto Nacional de la Juventud

