

Dirección de Transparencia, Acceso a la Información y Participación Ciudadana

Informe de avances al Plan Operativo en el mes de noviembre

| San Salvador, 05 de diciembre de 2019

TABLA DE CONTENIDO

[**1.** **GARANTIZAR EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, CON EL FIN DE CONTRIBUIR A LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL MINEC** 1](#_Toc26530351)

[**1.1.** **Resoluciones de solicitudes de información:** 1](#_Toc26530352)

[**1.2.** **Asesorías brindadas** 3](#_Toc26530353)

[**1.3.** **Apelaciones** 3](#_Toc26530354)

[**1.4.** **Actualización a la Información Oficiosa** 3](#_Toc26530355)

[**2.** **LA GESTIÓN PÚBLICA DEL MINEC, A TRAVÉS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.** 4](#_Toc26530356)

[**2.1.** **Atenciones quejas, avisos, denuncias, reclamos, y sugerencias** 4](#_Toc26530357)

[**2.2.** **Número de atenciones varias.** 5](#_Toc26530358)

**Informe mensual**

La Dirección de Transparencia, Acceso a la Información y Participación Ciudadana (DTAIPC), con la misión cumplir con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento, en coordinación con la oficina auxiliar DIGESTYC, durante el mes de noviembre ha ejecutado actividades con el propósito de facilitar el derecho de acceso a la información a la población y transparentar la gestión del MINEC, brindando un total de **259 atenciones** de estas se atendieron a **101 mujeres y 158 hombres**, y que se detalla a continuación los servicios y atenciones brindadas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Tipo de trámite | Total |
| 1 | Recepción y trámite de solicitudes de información | 48 |
| 2 | Atenciones quejas, avisos, denuncias, reclamos, y sugerencia | 1 |
| 3 | Atención temas varios de manera presencial, telefónicas y por correo electrónico. | 210 |
| Total de atenciones | | **259** |

Tabla No.1 tramites atendidos

# **GARANTIZAR EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, CON EL FIN DE CONTRIBUIR A LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL MINEC**

## **Resoluciones de solicitudes de información:**

Garantizando el derecho de acceso a la información a toda persona, lo cual está establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), en el mes de noviembre se recibieron  
**48 solicitudes de información**, con un aproximado de **51** **requerimientos atendidos**, los cuales fueron solicitados por  **21 mujeres y 27 hombres**.

Se brindó resolución al **85.4%** de lo recibido, mientras que el **14.6%** son solicitudes en trámite.

El tipo de resoluciones brindadas fue el siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Concedidas | En trámite | No competencia | Inexistente | Total |
| 34 | 7 | 6 | **1** | **48** |

Tabla No. 2 tipos de resolución

Gráfico 1 resoluciones de solicitudes de información

De acuerdo al gráfico anterior, el 71% de las solicitudes de información fueron concedidas mientras el 15% se encuentran en trámite, debido a fechas de recepción ó complejidad de los requerimientos de información, el 12%, son resoluciones de no competencia de este Ministerio y el 2% de inexistencia de información solicitada.

Las unidades organizativas a las que se les solicitó información según su competencia son las siguientes:

Gráfico 2. Escala de unidades organizativa con más requerimientos de información.

Las unidades organizativas que más requerimientos de información son las siguientes: DIGESTYC con 28 solicitudes, la Dirección de Asuntos Jurídicos obtuvo 5 solicitudes y Gerencia de Recursos Humanos 3 solicitudes.

Con las gestiones realizadas se brindó acceso a la información en un tiempo promedio global de respuesta **de 7.2 días**, cumpliendo así con los tiempos de respuesta establecidos en la LAIP artículo 71.

## **Asesorías brindadas**

La atención al solicitante incluye la orientación para elaborar adecuadamente las solicitudes de información conforme a los requisitos establecidos en la LAIP.

Por lo tanto, se asesoró al enlace de información de las siguientes Unidades Organizativas: Dirección General de Estadísticas y Censos DIGESTYC, Gerencia de Recursos Humanos y Dirección de Hidrocarburos y Minas.

## **Apelaciones**

En noviembre no se recibió notificación de recursos de apelación de parte del Instituto de Acceso a la Información Pública IAIP.

## **Actualización a la Información Oficiosa**

De conformidad a la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) Art. 10 y lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), se logró la actualización de 9 de 34 categorías de información oficiosa en el Portal de Transparencia, las cuales se detallan a continuación:

**Marco normativo**

* Manuales Básicos de Organización
* Otros documentos normativos

**Marco de gestión estratégica**

* Directorio de funcionarios

**Marco presupuestario**

* Subsidio e incentivos fiscales
* Plan Operativo Anual
* Estados Financieros

**Cumplimiento LAIP**

* Resoluciones de Solicitudes
* Anexos de resolución de solicitudes
* Otra información de interés

# **LA GESTIÓN PÚBLICA DEL MINEC, A TRAVÉS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

## **Atenciones quejas, avisos, denuncias, reclamos, y sugerencias**

En el marco de la aplicación de la metodología para la elaboración, monitoreo y seguimiento de Carta de derechos y deberes de persona usuaria, la cual busca fortalecer la regulación estratégica y mejora continua en las instituciones, esta Dirección junto con la Gerencia de Comunicaciones, coordinó la centralización de la información estadística respecto a la atención de quejas y sugerencias derivadas de las plataformas digitales.

Obteniendo como resultado que durante el mes de noviembre, no se recibieron quejas o sugerencias de los servicios estrella definidos en la carta de Derechos, sin embargo, se han atendido a **11 personas usuarias de estas 3 mujeres y 8 hombres** que han manifestado susquejas o sugerencias de otros servicios que actualmente posee el MINEC, que fueron canalizadas a las siguientes unidades Organizativas:

|  |  |
| --- | --- |
| Unidad Organizativa | No. De atenciones |
| CENADE | 5 |
| Gerencia de Administración | 1 |
| Dirección de Hidrocarburos y Minas | 2 |
| Gerencia de Comunicaciones | 1 |
| Dirección de Transparencia | 1 |
| Defensoría del Consumidor | 1 |
| Total | **11** |

Tabla No. 3 Quejas, sugerencias canalizadas

Grafico No. 3 unidades organizativas que atendieron quejas o sugerencia

Según el cuadro anterior, se puede observar que el 56% de quejas o sugerencias lo están atendiendo el CENADE, el 22% la Dirección de Hidrocarburos y Minas y el 11% Gerencia de Comunicación.

Así mismo durante el mes de noviembre esta Dirección tiene el trámite la respuesta a una queja.

## **Número de atenciones varias.**

Considerando que es fundamental que existan medios de interacción entre el MINEC y la población en general, la Dirección de Transparencia en coordinación con nuestra Oficina Enlace ubicada en la DIGESTYC, atendió un total de  **210 usuarios/as siendo 79 mujeres y 131 hombres**, que realizaron sus consultas en temas varios los medios de atención que utilizaros fueron los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Medios de atenciones | Cantidad |
| Presenciales | 108 |
| Telefónicas | 65 |
| Correo electrónico | 37 |
| Total | 210 |

Tabla No. 4 medios de atenciones

Grafico 3 medios de atención a consultas

De acuerdo al grafico anterior, el 51% de la población hizo sus consultas en temas varios de manera presencial, el 31% de las atenciones brindadas fueron por llamadas telefónicas y el 18% por correo electrónico.

Los temas más consultados por parte de la ciudadanía, en la Dirección de Transparencia y en la Oficina Enlace DIGESTYC son los siguientes:

Información sobre Subsidio del GLP, cambio de PIN y Actualización Datos CENADE, Directorio de empresas, Información sobre Importación y Exportación, Requisitos para el Registro de una empresa y Encuesta de Horrares de Propósitos Múltiples de diferentes años