



## RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

MINEDUCYT-2020-0389

En la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT), ubicada en la ciudad de San Salvador, a las OCHO HORAS Y CINCO MINUTOS del día LUNES ONCE DE ENERO DE DOS MIL VEINTIUNO, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información. ENTREGUÉ a [REDACTED] quien se identificó con Documento Único de Identidad número [REDACTED] (considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública y los arts. 50 y 54 de su Reglamento), lo siguiente:

1. ¿Existe un mecanismo de atención a la ciudadanía para denuncias, quejas y reclamos en el MINEDUCYT?

La Oficina de Atención Ciudadana indicó que, se reciben avisos o quejas por diferentes canales de comunicación, tales como: teléfono 2592-2009, WhatsApp 6008-3286 y correo electrónico [salve@mined.gob.sv](mailto:salve@mined.gob.sv)

Al recibir el aviso o queja, esta es analizada y se le da el trámite correspondiente en el área competente para obtener una respuesta y trasladársela al usuario. También puedes acercarte al Ministerio de Educación para interponer tu aviso o queja de forma presencial en la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) ubicada en el Plan Maestro, Edificio A1 primer nivel, entre la Calle Guadalupe y la Alameda Juan Pablo II, San Salvador.

El mecanismo de atención habilitado para la captación de quejas y reclamos está habilitado mediante WhatsApp, correo electrónico, PBX, atención presencial en la oficina de atención ciudadana. La instancia competente para la recepción de denuncias corresponde a las Juntas de la Carrera Docente ubicadas en cada departamento del país.

2. ¿Específicamente con el programa PASE- Entrega de bolsas solidarias durante la primera y segunda fase por la emergencia COVI 19?

La Oficina de Atención Ciudadana indicó que, se reciben avisos o quejas por

| FASES / Tipo de reclamación | Número recibidas | Número solventadas | Mecanismo de atención o recepción de denuncia |        |                             |             |                          |
|-----------------------------|------------------|--------------------|---|--------|-----------------------------|-------------|--------------------------|
|                             |                  |                    | Facebook                                      | Wasaps | Otro tipo de red social (*) | Call center | Forma escrita presencial |
| FAS E I                     | Denuncias        |                    |   |        |                             |             |                          |
|                             | Quejas           | 1                  |   |        |                             | 1           |                          |
|                             | Reclamos         | 3                  |   |        | 3                           |             |                          |
| FAS E II                    | Denuncias        |                    |   |        |                             |             |                          |
|                             | Quejas           |                    |   |        |                             |             |                          |
|                             | Reclamos         | 10                 |   |        |                             | 10          |                          |
| <b>Total</b>                | <b>14</b>        |                    |   |        | <b>3</b>                    | <b>11</b>   |                          |

Atentamente.



Francisco Javier Rodríguez Varela  
Oficial de Información Interino Ad-Honorem

